



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de proyectos de inversión pública y satisfacción de los representantes de
sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Salinas Lostaunau, Gyna Shirley (ORCID: 0000-0002-9980-7749)

ASESOR:

Mtr. Sotero Montero, Alberto (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino, bendecirme y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados; a mis abuelos que con su amor y enseñanza han sembrado virtudes en mi vida; y a mi madre Herlinda Lostaunau Murga, por su apoyo y consejo incondicional.

Agradecimiento

A Jehová Dios sea toda mi gratitud por darme la oportunidad de conciliarme y seguir su camino y ejercer fe en él.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad y formación continua en el logro de uno de mis metas.

A mi excelente asesor de investigación, Mtr. Alberto Sotero Montero por su paciencia, gracias a sus explicaciones detalladas y minuciosos, hizo posible la culminación de esta tesis.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo Salinas Lostaunau Gyna Shirly, egresada de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Norte declaro bajo juramento que todos los datos de información que acompañan al Trabajo académico titulada: **“Gestión de proyectos de inversión pública y satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020”**, es mi autoría por lo tanto declaro bajo juramento:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar vallejo.

Lima 14 de octubre del 2020



Br. Salinas Lostaunau Gyna Shirly
DNI N° 45160246
ORCID: 0000-0002-9980-7749

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II.Método	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2. 5 Procedimiento	19
2.6 Método de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión de los proyectos de inversión pública.	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción de los representantes.	17
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.	18
Tabla 4 Niveles de confiabilidad.	19
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de gestión de proyecto de inversión pública y satisfacción de los representantes.	19
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de proyecto de inversión.	21
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable gestión de proyectos de la inversión pública.	22
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción de los representantes.	23
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de los representantes.	24
Tabla 10 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman.	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la gestión de proyectos e inversión pública.	21
Figura 2. Dimensiones de la variable de la gestión de proyectos de inversión pública.	22
Figura 3. Niveles de la satisfacción de los representantes.	23
Figura 4. Dimensiones de la variable satisfacción de los representantes.	24

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población fue censo representada de 100 integrantes. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach y los resultados fueron de fuerte confiabilidad.

Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 48% de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, manifiestan que la gestión de proyectos de inversión pública es regular y el 58% de los encuestados opinan que la satisfacción de los representantes es regular. Concluyó que según la prueba Rho de Spearman ($r = 0.740$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Palabras clave: Gestión de proyectos, inversión pública, satisfacción de representantes, municipalidad.

Abstract

In this research the objective was to determine the relationship between the management of public investment projects and the satisfaction of the representatives of civil society of the Provincial Municipality of Callao, 2020.

The type of research was basic of the correlated descriptive level, of quantitative approach; non-experimental design. The population was represented by 100 members. The technique used to collect information was a survey and the data collection tools were questionnaire-type that were duly validated through expert judgments and determining their reliability using Cronbach's Alpha and the results were of strong reliability.

In addition, the descriptive part reached 48% of the representatives of civil society of the Provincial Municipality of Callao, 2020, say that the management of public investment projects is regular and 58% of respondents believe that the satisfaction of the representatives is regular. It concluded that according to Spearman's Rho test ($r = 0.740$) indicates a high positive correlation, assuming that there is a significant relationship between the management of public investment projects and the satisfaction of civil society representatives of the Provincial Municipality of Callao, 2020.

Keywords: Projects management, public investment, representatives satisfaction, municipality.

I. Introducción

Las políticas públicas es una herramienta fundamental para resolver problemas de la demanda social, y las de mayor importancia en el mundo son los proyectos de inversión pública que son fundamentales y ayudan los beneficios referidos a la economía; Se traducen en la mejora cualitativa del bienestar general de la población y finalmente mejoraría en el factor referida a la calidad de la existencia de las personas, (Cepal, 2018). Los proyectos relacionados con la inversión gubernamental se evidencian en las intervenciones estatales de diversos sectores en el aspecto de infraestructura de las urbes y brindarles apertura a los servicios.

En la década de 1970, los primeros países europeos y principalmente las economías desarrolladas atravesaban por una crisis fiscal y la gestión pública del modelo tradicional, en estas circunstancias se hicieron las reformas conocidas como la Nueva Gestión Pública, que tiene su origen en las competencias gerenciales de la administración privada. La Gestión Pública en los últimos 25 años, ha generado la nueva concepción de gestión pública denominado Gestión por Resultados, la inversión pública debe generar impacto o resultado final en la población, mediante la creación de valor público con infraestructura y servicios considerados de calidad

Posteriormente en 1980, en Latinoamérica comienzan a implementar el modelo de Gestión para Resultados implementándose este nuevo modelo en la administración pública generando cambios sustanciales en Chile, México, Brasil, entre otros. Los tres primeros países ya se encuentran en OCDE (García y García, 2010).

El Perú, después de dos décadas en relación a los países señalados en el párrafo anterior entra en procedimiento ligado a la modernización en la administración gubernamental, cuya implementación se inicia con la Ley N°27658 y modificada con la N°27293 (SNIP) instaurada en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local, inclusive los organismos constitucionalmente autónomos, cabe señalar que anterior a esta fecha no existía ninguna norma específica para la elaboración y seguimiento de los proyectos que eran sobredimensionados, alto riesgo, no cumplían con los objetivos, no estaban alineados a las políticas locales, regionales ni nacionales. El SNIP, tampoco ha solucionado las necesidades de la demanda social, básicamente por dos temas uno de los componentes para la viabilidad era la rentabilidad social, es decir, si los proyectos de inversión no cumplían con este requisito no se declaraba viable menos la ejecución, lo otro, no se programaban los proyectos y por tanto no se priorizaron, esto permitió la manipulación de los funcionarios de la gestión

pública y principalmente de los titulares de los órganos resolutivos. Finalmente, no generaban impacto en la población.

El año 2017, entra en vigencia el D.L. N°1252 con enfoque de resultados cuyo objetivo principal de esta norma es el cierre de brechas, priorización y finalmente que los proyectos inversión pública generen impacto.

Los gastos de capital para los gobiernos locales el año 2020 representa S/8,368'094,736.00, los gobiernos regionales S/6,817'275,463.00 y el gobierno central (nacional) S/32,268'790,212.00. Decreto de Urgencia N° 014 – 2019. El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), Municipalidad Provincial del Callao para los proyectos de inversión pública es de S/47'255,196.00 estipulado en la Resolución de Alcaldía N°01 – 2020 – ALC/MPC, mientras que el Presupuesto Participativo Basado en Resultados concluyó con una propuesta de 34 proyectos de inversión, cuyo monto asciende a S/214'421,533.00, Decreto de Alcaldía 009 – 2019 DA/MPC. La asignación presupuestal fiscal de 2020 y la propuesta de presupuesto participativo para el 2020 salta a la vista, donde el gobierno asigna solo el 22% del presupuesto total que requiere la población chalaca. Dicha limitación presupuestal del callao conduce a la deficiente de infraestructura y acceso a los servicios básicos en el Marco de los Proyecto de Inversión Pública, cuyas causas son: la falta de supervisión, la limitada capacitación del especialista en su materia y principalmente a la carencia del monitoreo de los representantes de la sociedad civil.

Además, se percibió deficiente gobernanza en la relación entre la municipalidad y las personas representados por la sociedad civil. Asimismo, los efectos de esta problemática es la mala calidad de la administración de los proyectos relacionados con la Inversión en el sector Público que genera daño en la calidad de existencia. Por esta razón, el propósito será medir con esta investigación grado de relación entre las variables mencionadas.

Considerando trabajos previos a **nivel nacional**, podemos citar a Munsibay (2019) en su tesis sobre *Análisis de los proyectos de inversión pública del distrito de Sanagorán, provincia de Sánchez Carrión departamento de La Libertad*. Busco analizar el impacto que tienen los proyectos de inversión donde realiza el estado por intermedio de sus gobiernos regionales. Estudio cualitativo, el diseño fue el estudio de casos. Se reunió información de los proyectos realizados por el gobierno y de los indicadores de cada sector, extraídos del MEF. Concluyo que más del 75% de proyectos son viables que generalmente pertenecen a los sectores educación, saneamiento y transporte, y la ejecución de los mismos proyectos

van a cubrir las brechas de necesidades, y por ende van a traer un mejor modo de existencia para los pobladores y caseríos del distrito de Sanagorán. Asimismo, Ramírez, Ríos y Huamán (2019) en su indagación sobre *Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Representante en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014*. Estaba dirigida a mostrar los indicadores relevantes que intervienen en la administración eficiente de los proyectos llevados a cabo en Leoncio Prado; estudio descriptivo, básico. Busco identificar los grupos de procesos esenciales, debido a que el proceso que daña a la gestión asume una valoración de 3.25 prosigue con la estimación con un valor de 3.09, el aspecto de la calidad con el 2,61 y la gestión relacionada con el alcance con 1.79. Empleó el estadístico de Pearson que mostro una baja correlación (0,242), con una significancia de ($p < 0,05$) lo cual verifica la hipótesis. Según Llaxa (2019) en su indagación *Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la comuna de Bellavista, 2019*, estableció un grado de relación entre las variables que forman parte del estudio. Estudio aplicado, descriptivo correlacional, cuantitativo; no experimental. Se contó con la participación de una muestra de 164 trabajadores de la entidad estudiada. Los resultados tienen la cualidad de ser altamente confiables, el 53% indican que el presupuesto del tipo participativo es regular y el 51,2% la satisfacción de los agentes es regular. Según el estadístico de Spearman, con un valor de ($r = 0.566$) muestra que hay correlación moderada, por ello se puede manifestar que las variables guardan correlación. 2019. De este modo, Pacheco (2018) en su trabajo sobre “*inversión gubernamental, Santiago*”, buscó analizar la administración de proyectos gubernamentales y temas relacionados con el presupuesto. Estudio no experimental, descriptivo, correlacional. La muestra fueron 258 colaboradores de la comuna en análisis, de los cuales se tomaron una parte de ellos: 154 colaboradores. Los resultados determinaron que hay una correlación entre las variables estudiadas. Se obtuvo el valor de $r = 0,693$. Asimismo, Muñoz, Chiong, Huamán, Rosadio y Medina (2018) en su investigación relacionada *Proyectos gubernamentales, Huacho*. El objetivo fue medir el impacto que han tenido los proyectos gubernamentales que se realizaron en el ámbito agrario. Estudio exploratorio, donde se empleó en datos extraídos del MEF. Resultados: los proyectos que se llegan a desarrollar crean impactos cuando se registran en los padrones de la entidad que ha gestionado el proceso, lo que hace que consideren en los indicadores que miden los proyectos concretados. Concluye: Es medular que se realce mejoras en las normas del SNIP con la intención de mejorar los procesos en la administración de los recursos del estado para brindar mejores beneficios para los pobladores y las comunas que forman parte

de las regiones. También, Terrones (2018) en su tesis: *Priorización de Proyectos gubernamentales, Loreto*, buscó entablar el grado de relación entre las variables que son parte del estudio. Se contó con la participación 382 pobladores. Asimismo, los resultados demostraron que la priorización de los proyectos fue inadecuada en un 55%; pues esto mostró el grado de satisfacción de los que formaron parte de la muestra. Por otro lado, se estableció el grado de significativa entre las variables, reportando una probabilidad de error de $0,000 < 0.05$. Por otro lado, también existe correlación del tipo positiva considerable. Además, Fernández y Carlos (2017) en su tesis: *“Habilidades gerenciales y proyectos gubernamentales, La Merced, 2015”*, buscó hallar la relación que hay entre las variables que forman parte del estudio. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, básica, la muestra estuvo compuesta por 40 empleados administrativos del Proyecto Especial Pichis Palcazú, La Merced, pertenecientes al Ministerio relacionada con la Agricultura, para el recojo de información se aplicó dos cuestionarios. Los resultados muestran una correlación con un valor de $= 0,812$ lo que explica que hay una interdependencia positiva alta. Asimismo, Reynaldo (2017) en su investigación *“Inversión Gubernamental, Agro rural”*. Buscó mostrar los efectos que tienen los proyectos realizados por la comuna para mejorar el riego de los canales que hacen que los agricultores puedan acceder al agua para sus siembras, Estudio sustantiva, explicativo, no experimental, ex post-facto, transversal. Se contó con el apoyo de 80 pobladores de la comunidad campesina de Ayaranga. Uno de los resultados más importantes fueron que las consecuencias de los proyectos efectuados en aras de mejorar el sistema de riego en la zona de Ayaranga – Agrorural 2017, con un valor de correlación de 0.267, muestra que el sistema relacionado con el riego causa el 26.7% de los gastos que se realizan en un proyecto. Además, Cáceres (2016) en su artículo relacionados *“Inversión gubernamental - Puno – Perú”*, buscó analizar el grado de eficiencia que se tiene cuando se desarrollan los proyectos de inversión, es decir realizar un estudio y analizarlo en el tiempo, a cargo de la administración de la región. Estudio correlacional, transaccional, se analizaron un conjunto de proyectos que consta de 8, según se han registrado en el sistema. Los resultados muestran que hay una relación invertida, debido a las variables de costo, entre ellos: mano de obra, materiales, ejecución, lo que se busca es lograr que los costos no varíen demasiado entre las licitaciones y las concreciones de dichos proyectos. Concluyendo que en los proyectos evaluados no hubo muchas variaciones en cuanto a los costos y a los tiempos de entrega de los mismos, además

en aquellos que se cumplieron de manera eficiente son los que han cumplido con todas las normas exigidas por el balance que se debe realizar.

Como trabajos previos referentes a la investigación, **a nivel internacional** podemos citar, a Bernal, Peña, Perdomo, Fernández y Yessith (2018) en su artículo científico sobre *Gestión de proyectos gubernamentales- Colombia*. El objetivo fue formular una serie de procedimientos para poder enumerar los honorarios que se realizan durante el desarrollo e implementación de un proyecto. Estudio aplicado al contexto relacionado con temas de simulación de tipo financiera que se basa en la data recopilada. Muestra que los costos que se realizaron sobre los trámites de la salida de dinero, tienen un valor de un 26.3% de costos relacionados con la cuota de abono de la administración, además el colaborador contratado de manera directa cubre el 48.1% de los costos, en cuanto a los abonos de viaje llegan a un 10%. Según esta data, se debe realizar una cobranza por encima del 7.19%, lo cual resulta ser el punto de equilibrio para llevar a cabo los proyectos, por ello se da la recomendación de reducir los costos sobre el pago a los profesionales que laboran en el proyecto, de manera que se logre la competencia del mercado en cuanto a la oferta de los sueldos. Asimismo, Rey (2016) en su artículo científico sobre *Proyectos gubernamentales de Colombia*, buscó brindar una percepción global sobre la Formulación y Evaluación de los Proyectos gubernamentales que están enmarcados en los servicios de la urbe, con la intención de brindar la mayor información posible a las entidades de implementar y desarrollar los proyectos. Toma como base las habilidades de la gestión de un gobierno, ya que cuenta con una serie de protocolos que se deben cumplir para estar dentro de la normatividad, ellas se relacionan con las transferencias y otros movimientos que se puedan realizar durante el proceso de la ejecución de un proyecto. Estudio no experimental, transversal. Igualmente, Reynaldos, Achondo y Azola (2017) en su artículo sobre la *Satisfacción de los usuarios, Chile*. Tuvo como objetivo de hallar los aspectos que tienen cierta influencia en la atención que se les brinda a los usuarios. Primaria de Salud en Latinoamérica entre los años 2000-2016. Método: Revisión bibliográfica. Resultados: Se hallaron una serie de resultados y las sugerencias en cuanto al primer nivel de atención a los clientes, con la intención de mejorar y dirigir los servicios hacia la excelencia. La muestra toma estudios realizados en diversos países como Chile y Colombia, México, Perú y El Salvador. Concluyó la importancia de fomentar los estudios y aspectos que se refieren a la satisfacción de los usuarios, con la intención de realizar un seguimiento para mejorar sus procesos a través de la propuesta de

instrumentos que brinden una efectividad en la atención que recibe los clientes, siempre priorizan las necesidades de la población a la cual se están dirigiendo. De esta forma, Capuz (2015) en el trabajo sobre *Inversión gubernamental- Ecuador*. Buscó examinar la repercusión de la inversión del estado durante el incremento económico de este país, donde se considera como muestra el análisis econométrico. Se plantea como hipótesis si la inversión pública influye dentro del incremento económico del Ecuador. La metodología empleada es bibliográfica - documental, utilizando como instrumento libros, informes gubernamentales, etc. Se tiene como resultado que el vínculo que hay entre las variables exponen un valor no significativo. La principal conclusión de la investigación es que durante el período de investigación el PBI del Ecuador presentó un incremento de 4,24% anual que siguió en acrecentado sólo en los primeros 4 años, en el último año se observó una desaceleración.

Según Herrera (2018, p.30) conceptualizó **proyecto de inversión pública**, como: un mecanismo que emplea el Gobierno para realizar inversiones, y producir los cambios que mejoren la calidad de la existencia de los pobladores, generando, ampliando e incrementando el número y/o calidad del servicio público que ofrece. Asimismo, Espinoza y Fort (2017) sostuvieron que el presupuesto esta direccionado la mejora de las poblaciones, ya que son financiados por el estado en su afán de brindar mejores servicios a los habitantes de un determinado espacio. Es decir, es dinero que el gobierno emplea para realizar obras sobre infraestructura que brindan mayor acceso a la población a servicios que se consideran básicos y son necesarios para que puedan vivir de manera adecuada. (p.31). Asimismo, Pacheco (2016) sostiene que es un aumento de capital que se les brinda diversos niveles de gobierno para realizar obras públicas, para brindarle a la sociedad sistemas de atención más eficientes y puedan suplir las necesidades de diversos tipos de un grupo de pobladores. Estos gastos son asumidos por el gobierno (p.10). Y según Carbonel (2015), mencionó: la inversión que realiza el estado es multidisciplinario ya que se ejecuta en diversos contextos o servicios que brinda el estado a los pobladores, y depende de las necesidades que tenga la población y de las decisiones que tome el gobierno respecto a un determinado proyecto.” (p. 34). También, Andía (2017) indicó que el objetivo de la Inversión gubernamental es la administración eficiente de los recursos asignados para el gasto de los sectores públicos, a través de la creación de una cultura de proyectos en nuestro país que permitirá la uniformización de criterios en el monitoreo de proyectos, estableciendo así el ciclo del

proyecto, ya sean estos educativos, productivos, ambientales, de salud, etc. Según Meza (2016) precisó la Inversión gubernamental fomenta que los ciclos del Proyecto cumplan con una planificación y cuenten con programas que permitan evaluarlas y conocer los procesos para verificar si cumplen con las normas requeridas para su puesta en marcha. Los principios buscan que los proyectos duren en el tiempo con mantenimientos que se les asignen cada determinado tiempo. Además, Soto (2015) conceptualizó la **inversión pública** como: un conjunto de acciones técnicas y económica para solventar las carencias de una comunidad, con la meta de cumplir la demanda insatisfecha de un sepulcro de mercado, mediante recursos libres. Además, Aguilera (2016), conceptualizó como: metas enlazadas a la instalación, ampliación o mejoramiento de conocimientos productivas con la intención de generar los servicios. Se ejecutan con asociaciones públicas y empresas privadas. Asimismo, se busca, obtener mayor utilidad para los que han realizado la inversión. De igual manera, Ortegón (2017), mencionó que: Planteó las características de aplicaciones a organizaciones complejas donde operan varios subsistemas, como oficina de programa e inversiones que cumplen con dar la viabilidad o aprobación del proyecto, de ello depende la rentabilidad para su ejecución posterior cumpliendo las metas que se estableció en dicho estudio del proyecto (p. 34). Asimismo, Sapag (2016), conceptualizó como: “Una falencia del monitoreo de un proyecto se da cuando los inversionistas no se ponen de acuerdo con el evaluador y los demás integrantes del proceso. Es lo más común que se pueda apreciar en una reunión de coordinación donde cada uno tiene un interés que defender y cada uno maneja una expectativa” (p. 13).

De la misma forma Mendoza (2015) consideró la **importancia del proyecto de inversión pública**, como aquella función que desarrolla el Gobierno, y que es ejercida por niveles del Estado, se encuentra el de satisfacer la necesidad pública del ciudadano e incentivar el desarrollo sostenible del territorio. Para lograr cumplir con una serie de ejercicios, entre las cuales, la que tiene como fin dar origen, transformar o construir un bien o servicio, es considerada como un Proyecto (PIP) (p.15). Asimismo, Herrera (2018) expresó la importancia de un adecuado crecimiento económico y del ámbito social de nuestro país, requiere de manera transversal la administración de las inversiones en todo su proceso, de reconocer la esencialidad de la inversión gubernamental, para la vida de los ciudadanos y del país en su conjunto. Así la inversión pública es importante por las siguientes razones: (a) Generación de empleo. La implementación de proyectos y demás inversiones impulsa el crecimiento de empleo en general, mano de obra de profesionales, técnicos, entre otras.

Provocadas por su efecto multiplicador, un mayor empleo de las personas significa ingresos económicos, en la población, los que son bienvenidos en cualquier región, (b) Dinamismo económico local, la implementación de proyectos de inversión en una determinada localidad, contribuye a la demanda de bienes y servicio de la zona, como transporte, artículos de ferretería, utilería, mano de obra, insumos, agregados, entre otros. Esta demanda de bienes y servicio impulsa el efecto multiplicador de la economía local, generando encadenamiento que permiten el aumento del PBI, (c) Dotación de infraestructura, la infraestructura económica y social permite cerrar las desigualdades en infraestructura y de servicios básicos, que son necesarios para las poblaciones. Con la implementación de los proyectos e inversiones en general, se logra la disponibilidad de infraestructura, (d) Redistribución del ingreso, la implementación de los proyectos e inversión por su efecto multiplicador (encadenamientos), constituye una herramienta de política para la redistribución del ingreso en zonas vulnerables, y desfavorables del país, (e) Acceso a los servicios, permite un mayor acceso de calidad, a los básicos: alcantarillado, transportes, educación, salud, energía, telecomunicaciones, entre otros; lo que hace que el estado, a través de su estructura, cumpla con brindar servicios y beneficios, acorde con sus funciones establecidas en sus leyes de creación, ROF, MOP y diversos instrumentos de gestión y (f) Mejora de la existencia de las poblaciones, la adecuada implementación de los proyectos e inversiones en general, permite lograr efectos e impactos en la localidad, distrito, provincia, región o país, debido a que mejoraran los establecidos, lo que se ve reflejado en los niños y niñas más sanos y bien nutridos con mejores niveles de aprendizaje, mayores desempeños y adecuados niveles de apertura a los servicios básicos.

Herrera (2018) plantea cuatro dimensiones que permitirán medir y evaluar proyecto de inversión pública: Dimensión programación multianual, formulación y evaluación, Ejecución, Funcionamiento.

La dimensión Programación multianual, es aquella que se caracteriza en realizar un diagnóstico sobre la infraestructura para definir las metas que desea alcanzarse sobre dichas carencias, para poder proceder de manera específica en indicadores que prioricen un futuro donde mejore la existencia a la población, siempre respaldado en la normatividad según los planes sectoriales que se hayan considerado dentro de los presupuestos anuales a través de los cuales se realizan los proyectos. Asimismo, se toman en cuenta los proyectos que prioricen y cumplan con los requisitos que la norma exige para ser financiada, la cual se

debe articular con todos los encargados, incluyendo la compañía que asumirá la obra para poder realizar un balance transparente.

La dimensión **Formulación y evaluación** es aquella donde se toma en cuenta a partir de la formulación del proyecto que aparecen en la programación de un año previo, ya que contara con un presupuesto para ser ejecutados. En cambio, los proyectos complejos, deben contar con una ficha técnica y análisis de pre inversión y su dimensionamiento. En este proceso se aprueban los proyectos que cumplen con las normas.

La dimensión **Ejecución**, comprende la fase donde se realizan las inversiones a través del expediente técnico, inspección física y financiera mediante un seguimiento que está inscrita en el programa de inversión anual, la administración se encarga de los gastos del proyecto y la vinculación del banco realizara el desembolso(SIAF-SP)

La dimensión **Funcionamiento**, es aquella que se toma en cuenta las actividades y procesos de mantenimiento de los recursos generados para la realización de la inversión y los implementos que requieren seguimiento y monitoreo para la concreción, busca la transparencia en los resultados, ya que tienen por finalidad mejorar la calidad de las inversiones en aspecto del funcionamiento.

Tienen como actor principal a la unidad productora de servicio (UPC) y a la (OPMI). Sin embargo, el *invierte.pe* no considera a la primera como órgano del sistema. La OPMI, realiza el seguimiento a través de reportes técnicos anuales que permitirán una adecuada rendición de la puesta en marcha de las metas. Se da la evaluación *expost* de las inversiones.

De igual forma Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1983), (2020), determina la **satisfacción** como: un tema de constante cambio, debido a que el mercado y los contextos hace que las necesidades de los clientes sean cada vez más diferentes, ahora las empresas invierten en mecanismos que relacionen a las empresas con las emociones de sus clientes, ya que ellos les brindan mayor valor a este tipo de sensaciones las cuales consideran de gran valor, por ello las empresas encaminan sus mecanismos al desarrollo de actividades que logren despertar emociones en ellos y lograr satisfacerlos. Asimismo, Mira y Aranaz (2000) detalló que la teoría de la desconfirmación de expectativas, están referidas a los proyectos y son diferentes con la realidad, ya que muchas veces los resultados de los proyectos son diferentes a los resultados que se puedan tener cuando se concretan los proyectos. También, la teoría referida a la acción, considera que las actividades que se deben cumplir en los planos administrativos, se relacionan con las expectativas de los encargados (Ríos, 2016). Asimismo, la teoría referida a la equidad, toma en cuenta la

igualdad en la entrega de insumos para los usuarios por parte del personal que es capacitado en brindar servicios a los usuarios. (Adams, 1965). Asimismo, Horovitz (2016) puntualizó que las emociones muestran los clientes después de probar un producto, ya que después de esta relación cercana el cliente está en la posibilidad de brindar juicios de valor y manifestar sus experiencias. (p. 58). También, Silvestre y Johnston (2016) conceptualizó la satisfacción como: un momento que muestra la relación entre el sujeto y el producto, debido que esta relación despierta sensaciones de diversos tipos en la persona, eso sucede durante el proceso en el que se realiza la compra, la persona atrae sensaciones y sentimientos, si son positivos se creará lazos entre el producto y el comprador, si estos resultan ser negativos, el cliente optará por realizar un cambio del producto o en otro caso buscar sustitutos que pueda cumplir sus expectativas, por eso las empresas deben buscar estrategias para que este evento sea el mejor para el cliente y alcanzar la ansiada lealtad del cliente con la marca. Además, Atalaya (2015) puntualizó que está ligada a las emociones, la cual surge desde el momento en el que la persona entra en contacto con el producto o servicio, las cuales pueden ser satisfactorios o todo lo contrario, si cumple sus expectativas, logrará que el usuario alcance niveles de lealtad. (p. 128). Asimismo, Fernández (2016) detalló que las emociones brindan satisfacción a los usuarios cuando reciben un producto y está estrechamente ligado a sus expectativas, las cuales deben cumplir las necesidades de los usuarios, ya que está en el momento de realizar comparaciones con otras experiencias previas que tuvo con el mismo producto, lo que las empresas se enfocan en crear lazos emocionales con los mismos para satisfacer a los usuarios. De la misma forma, Pezoa (2015) conceptualizó la **satisfacción** como: los servicios relacionados con la atención que reciben los encargados de las comunas, y el tiempo de demora en los servicios y las construcciones de espacios (p. 17). Asimismo, García (2017) detalla que la satisfacción de los representantes, se considera esencial la opinión de los encargados de los servicios como aspectos esenciales sobre el manejo eficiente de una organización que recibe por parte de los que realizan las actividades que les han encomendado. También, Seclen y Darras (2015) explicaron que la satisfacción de los representantes es una valoración que da pie a un proceso de interacción entre los que usan el servicio y los que la otorgaban, siempre ceñidos a las normas que defienden los derechos de los usuarios. Por otro lado, Mira y Aranaz (2015) detallaron que el grado de satisfacción de los representantes es un tema de interés creciente en una entidad ya que es un elemento esencial dentro de hecho de brindar servicios, y su percepción se convierte en un indicador de buena calidad.

Pezoa (2015), plantean cuatro dimensiones que permitirán medir y evaluar **satisfacción**: Dimensión calidez humana, lenguaje claro y directo, apoyo, rapidez.

La dimensión **Calidez humana**, es aquella que está relacionada en el trato que recibe el cliente por parte del vendedor, este transmitirá sus vivencias a sus seres cercanos, con ello se está promoviendo la publicidad de boca a boca, lo que le trae ganancias a las empresas, ya que el cliente satisfecho sirve como vehículo de las cualidades de su producto, lo cual le trae más ventas y con ello mayores ganancias (p.14). Asimismo, Shimabuku y colaboradores (2017) detallo cuando una persona realiza un compra le gusta que los vendedores puedan bríndale la información suficiente para que puedan realizar una compra responsable ya que está buscando satisfacer una necesidad, y si el trato que reciben es bueno, el cliente regresara en otra ocasión, por ello el trato que reciben es un elemento importante para mantener a los clientes con actitudes e compra. (p. 76).

La dimensión **Lenguaje claro y directo**, es aquella que está relacionada en el momento en el que se va a realizar la compra, ya que los clientes últimamente tienen la cualidad de ser compradores informados, lo cual es muestra de un compromiso por parte de la empresa, y de esa manera se ganan la confianza de los clientes, quienes aprecian la información brindada, por ello los vendedores deben ser capacitados para ser veraces al momento de brindar información. (p.15). Además, Thomson y Ysunol (2016) preciso para realizar una acción de compra el cliente debe contar con la información necesaria antes de realizar sus compras por ello valora la información que le pueda brindar el vendedor quien debe ser capacitado para relacionarse de manera exitosa con sus clientes y lograr establecer una relación de eficiencia, esta relación hace que se reduzcan los riesgos al momento de realizar una compra, (p. 34).

La dimensión **Apoyo**, es aquella que caracteriza en el sentir y el apoyo sobre las dudas que puedan tener referente a un tema en común, las cuales deben ser despejadas por el personal, lo que buscan es contar con servicios de calidad hacia los usuarios. Los clientes están de acuerdo cuando manifiestan que es medular el trato que reciben al momento de efectuar sus compras o trámites de diversos tipos.

La dimensión **Rapidez**, es aquella que se relaciona con el tiempo como un elemento que asume mucho valor para las personas, por ello la administración de las empresas deben enfocarse en realizar los trámites en el menor tiempo posible, lo cual les brinda la cualidad de la eficiencia, (p. 17). Del mismo modo, Berry, y Paraduramo (2017) señalaron que el tiempo es carecido por los usuarios, por ello las empresas deben enfocarse en realizar las

actividades en una atención eficiente que les ahorre tiempo a los usuarios, con ello se está cumpliendo con la mejora en los servicios, al cual se le puede denominar de calidad (p. 22). También, el servicio y satisfacción del representante según Zevallos (2016) postula que, el representante solo muestra sus emociones al estar en contacto con el producto, por ello las empresas deben cuidar este momento porque resulta esencial para la relación con el cliente, quien ve o no satisfecho sus necesidades. (p.10). En este sentido, Serna (2016) el representante debe tener contacto con el producto para que pueda emitir un juicio de valor sobre su experiencia sobre el servicio se le puede considerar de calidad, lo que le permite contar con estrategias que hagan que tenga un valor en el mercado y pueda sobresalir con frente a la competencia, destacando por ofertar servicios o productos que se consideren de calidad, con ello se logra la fidelidad de los clientes. (p. 45)

Factores de satisfacción del representante según Gómez, Dávila, Campins y Colmenarez (2017) es un indicador que sirve para cuantificar el servicio que reciben los clientes, lo que busca es brindarle satisfacción y cumplir las expectativas de los usuarios. (p.14)

Para hacer la evaluación de la comuna sobre los usuarios, es importante que los clientes sean capaces de brindar su opinión sobre los servicios recibidos, ya que dependerá de su experiencia la información que pueda brindar sobre los servicios recibidos, esta información será empleada por la empresa para implementar estrategias que lo dirijan hacia una mejora continua. La comuna debe tomar en cuenta estrategias que logren satisfacer las necesidades de los clientes (Serna, 2016, p. 67).

En virtud de lo descrito, nos planteamos el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?, del cual se desprende los siguientes **problemas específicos**: (a) ¿Cuál es la relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?, (b) ¿Cuál es la relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?, (c) ¿Cuál es la relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? Y (d) ¿Cuál es la relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?

La justificación es el porqué de la investigación, es la razón que instó al investigador a iniciar una investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) sobre la Justificación teórica, busca mostrar las dificultades de la Municipalidad. También servirá como instrumento para proyectar en los proyectos de inversión de empresas gubernamentales y la satisfacción en los representantes que contribuya dentro de la gestión de las autoridades locales, cimentada en los modelos de cada variable. En la justificación práctica, vislumbra actitudes de los colaboradores de la entidad edil, donde se demuestra que la planificación estratégica está enmarcada en la gestión de la administración para una correcta toma de decisiones que conlleven a satisfacer las expectativas de dichas entidades orientadas a que los representantes estén satisfechos con todas las actividades realizadas, mediante la ejecución de acciones, en coherencia con los objetivos y políticas del sistema nacional. Y la justificación metodológica se realiza a través de una encuesta, cabe destacar que no hay indagaciones previas con las variables analizadas podría beneficiar toda la comunidad. Asimismo, se pretende seguir un paradigma de gestión basado en el diseño de un plan con estrategias que construya con el mejoramiento del liderazgo e incremente la capacidad del talento humano, cuyas acciones redunden en un mejor servicio a la comunidad.

Es así que se planteó como *hipótesis principal* como: Existe relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Partiendo de ello se planteó asimismo como hipótesis específicas: (a) Existe relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, (b) Existe relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, (c) Existe relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes de la sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020 y (d) Existe relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Como objetivo general se estableció: Determinar la relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. Del mismo modo se establecieron objetivos específicos detallados a continuación: (a) Establecer la relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad

Provincial del Callao, 2020, (b) Identificar la relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, (c) Establecer la relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020 y (d) Establecer la relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

II. Método

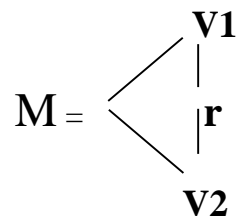
2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Sánchez y Reyes (2016) precisó: Es un estudio básico, denominado pura, estos procesos son el inicio de nuevos datos en la indagación. Su meta es recopilar datos que puedan comprobar la hipótesis y confrontarla con la realidad, empleando las teorías existentes. (p. 44)

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, el tipo de corte fue transversal, debido a que no se manipulo a las variables, y transversal debido a que se cuantifica la realidad en un tiempo específico y lugar específico.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p.152). Esquema del diseño:



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- V1 : Gestión de proyectos de inversión pública
- V2 : Satisfacción de los representantes
- r : Correlación

2.1.3. El método de investigación

Fue hipotético-deductivo, porque surge en base a observaciones que se realiza de una realizada específica, ante la cual se describen hipótesis, las cuales son demostradas cuando se aplican las teorías con los resultados. (Bernal, 2016, p. 21).

2.1.4. Enfoque de la investigación

Fue cuantitativa, debido a que se basa en el análisis de una circunstancia, la cual se evalúa de manera numérica empleando estadísticos para determinar la validez de la hipótesis, el cual se va desarrollando en la metodología. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 177).

2.1.5. Nivel de investigación

Descriptivo- correlacional, con la intención de establecer una relación entre variables, analizando la percepción de la muestra, las cual son seleccionadas en base a ciertas características. (Sánchez y Reyes, 2016, p. 91).

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Proyectos de inversión pública

Definición conceptual: Es un mecanismo que aplica las entidades gubernamentales para gastar dinero y producir los cambios que mejoren la vida de los pobladores, generando, ampliando e incrementando el número y/o calidad del servicio público que ofrece (Herrera, 2018, p.30).

Definición operacional: es una variable polinómica, las cuales son ordinales, las cuales han sido calculadas por unas preguntas que contienen 28 ítems, 4 dimensiones y 14 indicadores, el cual empleo la escala de Likert con puntuaciones que van del 1 al 5, cuyos niveles son malo, regular y bueno.

Variable 2: Satisfacción del representante

Definición conceptual: Pezoa (2015) definió dependerá de los servicios que reciben por parte de la empresa y si esta satisface sus necesidades, a ello se le suma el tiempo de servicio, el trato que brinda el personal, y la distribución de los espacios. (p. 17)

Definición operacional: variable cualitativa del tipo polinómica, que emplea una escala del tipo ordinal medida a través de cuestionarios de 24 ítems, 4 dimensiones y 9 indicadores, con escala de Likert, con niveles son inadecuado, regular y adecuado.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de los proyectos de inversión pública

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración de la variable
Programación multianual	Elaborar el diagnostico	1, 2	Escala ordinal	Malo
	Establecer los objetivos	3, 4		
	Comunicar dicha información	5, 6		
Formulación y evaluación	Definición del problema	7, 8	Nunca (1)	28 - 64
	Cuantificación	9, 10	Casi nunca (2)	Regular
	Las líneas de corte	11, 12	A veces (3)	65 - 101
	Información cualitativa	13, 14	Casi siempre (4)	Bueno
Ejecución	Comprende la ejecución	15, 16	Siempre (5)	102 - 140
		17, 18		

Funcionamiento	Contribución	19, 20
	Culminada la ejecución	21, 22
	Mantenimiento	23, 24
	Inventarios	25, 26
	Evaluación	27, 28

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción de los representantes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración de la variable
Calidez humana	Confianza	1, 2	De tipo Ordinal Escala de Likert	Inadecuado 24 - 55
	Capacidad de escucha	3, 4		
	Calidez	5, 6, 7		
Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular 56 - 87
	Lenguaje sencillo	10, 11		
	Trato humano	12, 13, 14		
Apoyo	Ayuda	15, 16		Adecuado 88 - 120
	Protección	17, 18, 19, 20		
Rapidez	Atención oportuna	21, 22, 23, 24		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Cárdenas (2018), conglomerado de personas que cuentan con las mismas características, las cuales son consideradas como unidades para ser analizadas y quienes responderán una serie de preguntas. La población fueron los representantes del comité vecinal inscritos en el Registro Único de Organizaciones Sociales RUOS - Callao, fueron 100 participantes.

Muestra

Hernández, et. al (2018) “Es una parte de la población, que cuentan con cualidades que las distingue del resto (p.175). Según lo indicado es en la población donde realizaremos la muestra. El total de la población es de 100 representantes.

Muestra censo

Ramírez (2015), determina “la muestra del tipo censal, se refiere a que se toma en cuenta a toda la muestra.”. (p.208).

Muestreo

No se realizó muestreo porque se trabajó con toda la población del estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se aplicó fue la encuesta, según Carrasco (2014, p.318) sostiene que las cualidades de la muestra serán importantes para realizar la selección de las personas seleccionadas.

Instrumento

Se empleó el cuestionario, que fue resuelto por la muestra, fueron impresas en hojas para mayor comodidad de los participantes, las preguntas fueron redactadas de manera clara y sencilla para marcar, lo cual no le quita mucho tiempo al participante, entre los criterios aplicados fueron: claridad, precisión, pertinencia.

Validez

Hernández et al. (2014) sostienen que sirven para cuantificar un instrumento, es analizadas por expertos, quienes la analizan en base a criterios: temáticos y metodológico, ellos le dan un calificativo de aplicabilidad. Esta es aplicada en una prueba piloto con 15 representantes.

Tabla 3
Validación de juicio de expertos

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 2	Dr. Cristian Medina Sotelo	Aplicable
Experto 3	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable

Confiabilidad

Se aplicó el cuestionario a unas 15 personas para realizar la he consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach, para luego ser aplicado a toda la muestra seleccionada.

Según Hernández, et al. (2018) definió que el cuestionario que se aplica a un número reducido de personas debe brindar los mismos resultados en escalas mayores para que sea confiable.

Tabla 4
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

(Hogan, 2004) preciso la escala de valoración para determinar la confiabilidad.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de gestión de proyecto de inversión pública y satisfacción de los representantes.

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Proyecto de inversión pública	0.896	28
Satisfacción de los representantes	0.865	24

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Interpretación: se observa que el Alfa de Cronbach de las variables son de fuerte confiabilidad.

2. 5 Procedimiento

Se identifica el problema para la indagación, luego se elaboran instrumentos que sirven para recopilar datos que serán procesados a través de los estadísticos, las cuales serán apoyado en teorías que le den el respaldo adecuado en el proceso de elaboración de datos. En seguida se realiza el análisis estadístico, las cuales consiste en procesar los datos obtenidos por parte del investigador.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos adquiridos mediante la encuesta, serán incorporados en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y también se ingresó al programa de IBM SPSS Statistics 25, donde fueron analizadas las variables: gestión de los proyectos relacionados con la inversión gubernamental y la satisfacción de los representantes, por último, fue sometidas a la validación de datos. Asimismo, la prueba es no paramétrica, se usó con el objetivo de hallar el vínculo entre las variables.

2.7 Aspectos éticos

En esta indagación se respeta los protocolos de la investigación científica, se realizaron las citas para respetar a los autores, se mencionaron los autores de los cuales se tomaron citas y sobre todo se consultó una variedad de bibliografía, también antecedentes para respaldar el estudio.

III. Resultados

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de proyecto de inversión.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	10	10%
	Regular	48	48%
	Bueno	42	42%
	Total	100	100%

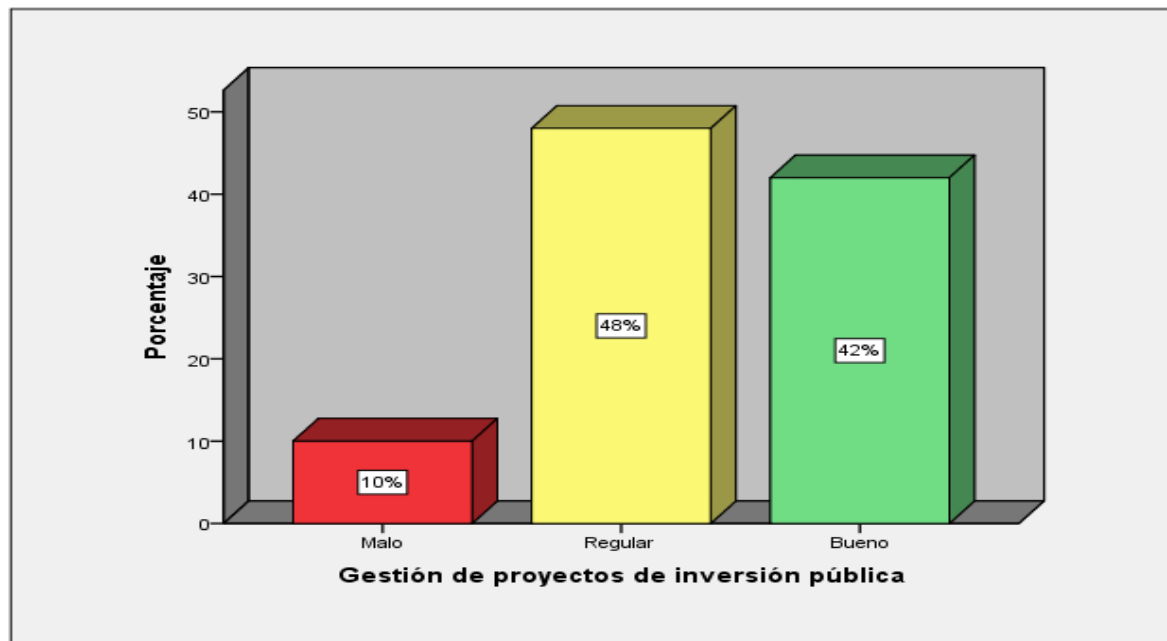


Figura 1. Niveles de la gestión de proyectos e inversión pública.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe el 48% de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020, manifiestan que la gestión de proyectos de inversión pública es regular, el 42% de los encuestados señalan que la gestión de proyectos de inversión pública es buena y el 10% de los encuestados indican que la gestión de proyectos de inversión pública es mala.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable gestión de proyectos de la inversión pública.

Niveles	f	Programación multianual	f	Formulación y evaluación	f	Ejecución	f	Funcionamiento
Malo	8	8%	6	6%	18	18%	21	21%
Regular	49	49%	62	62%	53	53%	37	37%
Bueno	43	43%	32	32%	29	29%	42	42%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

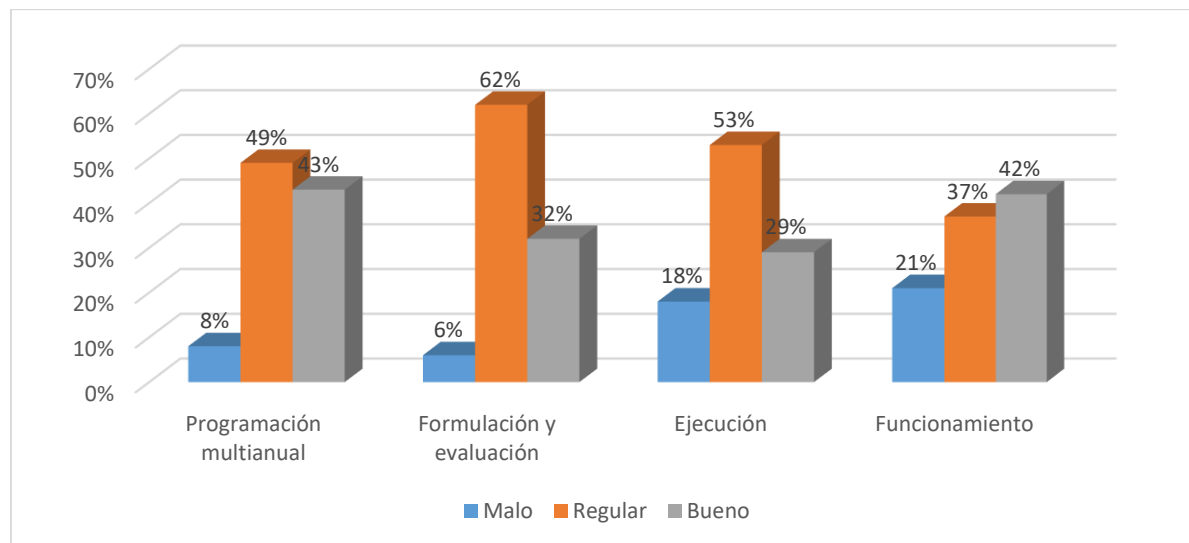


Figura 2. Dimensiones de la variable de la gestión de proyectos de inversión pública.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se percibe que el 94% de los encuestados opinan que la programación multianual es regular, el 43% de los encuestados señalan que es bueno y el 8% de los encuestados expresan que es malo. Asimismo, el 62% de los encuestados precisan que la formulación y evaluación es regular, el 32% muestran que es bueno y el 6% de los encuestados opinan que es malo. Además, el 53% de los encuestados dicen que la ejecución es regular, el 29% de los encuestados ostentan que es bueno y el 18% se ubican en un nivel malo. Finalmente, el 42% de los encuestados presentan que el funcionamiento es bueno, el 37% de los encuestados están en un nivel regular y el 21% de los encuestados se encuentran en un nivel malo.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción de los representantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	16	16%
	Regular	58	58%
	Adecuado	26	26%
	Total	100	100%

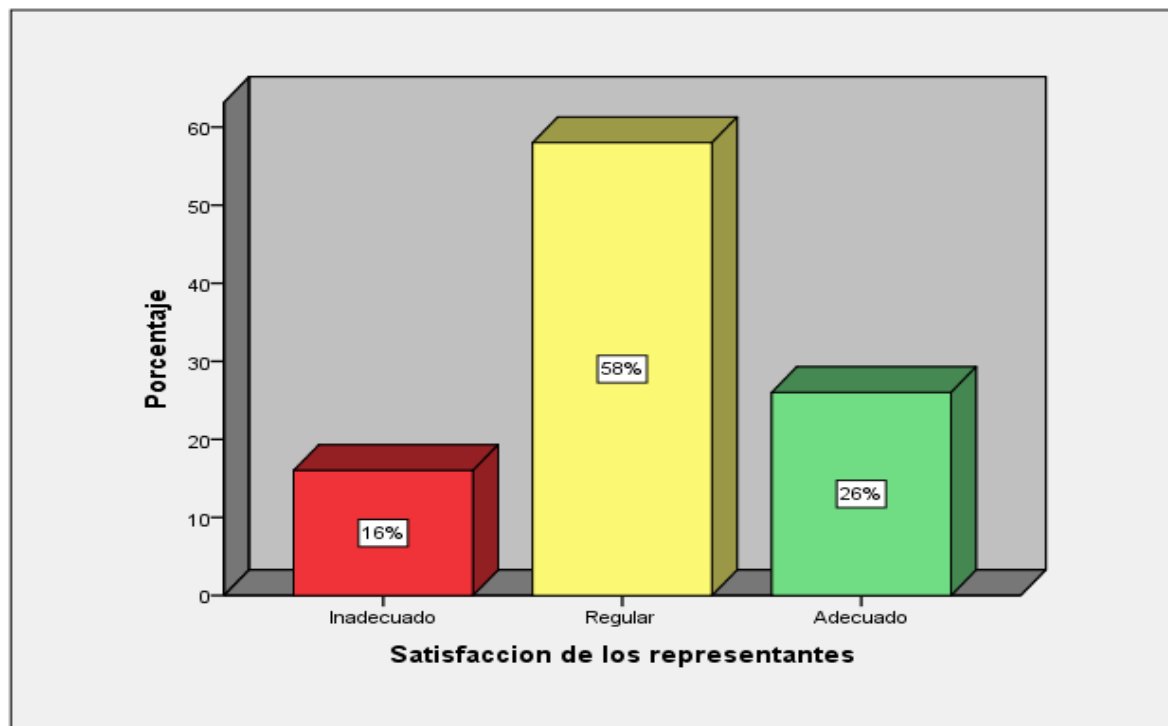


Figura 3. Niveles de la satisfacción de los representantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el 58% de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, presentan que la satisfacción de los representantes es regular, el 26% de los encuestados indican que la satisfacción de los representantes es adecuada y el 16% de los encuestados manifiestan que la satisfacción de los representantes es inadecuada.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción de los representantes.

Niveles	f	Calidez humana	f	Lenguaje claro y directo	f	Apoyo	f	Rapidez
Inadecuado	16	16%	10	10%	12	12%	26	26%
Regular	60	60%	42	42%	50	50%	42	42%
Adecuado	24	24%	48	48%	38	38%	32	32%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

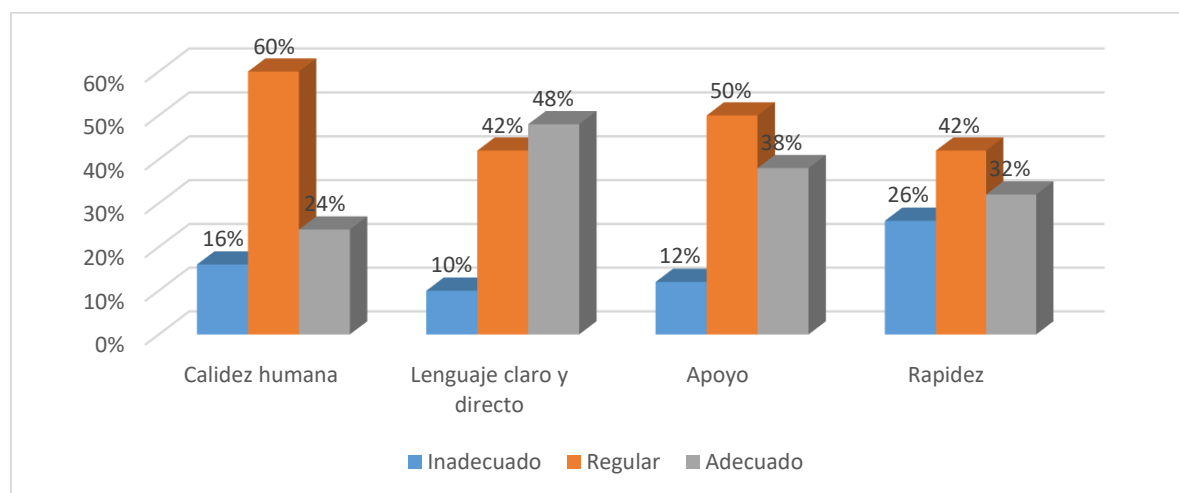


Figura 4. Dimensiones de la variable satisfacción de los representantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 60% de los encuestados revelan que la calidez humana es regular, el 24% de los encuestados dicen que la calidez humana es adecuada y el 16% de los encuestados indican que es inadecuada. También, el 48% de los encuestados presentan que el lenguaje claro y preciso es adecuado, el 42% de los encuestados ostentan que es regular y el 10% de los encuestados muestran que es inadecuado. Además, el 50% de los encuestados manifiestan que el apoyo es regular, el 38% de los encuestados indican que es adecuado, el 12% de los encuestados señalan que es inadecuado. Finalmente, el 42% de los encuestados dicen que la rapidez es regular, el 32% de los encuestados muestran que es adecuado y el 26% de los encuestados se encuentran en un nivel inadecuado.

Tabla 10
Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman

			Gestión de proyectos de inversión pública	Satisfacción de los representantes	Programación multianual	Formulación y evaluación	Ejecución	Funcionamiento
Rho de Spearman	Gestión de proyectos de inversión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,740**	,766**	,607**	,756**	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Satisfacción de los representantes	Coefficiente de correlación	,740**	1,000	,451**	,680**	,445**	,663**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Programación multianual	Coefficiente de correlación	,766**	,451**	1,000	,300**	,671**	,435**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,002	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Formulación y evaluación	Coefficiente de correlación	,607**	,680**	,300**	1,000	,173	,516**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,002	.	,084	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Ejecución	Coefficiente de correlación	,756**	,445**	,671**	,173	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,084	.	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	Funcionamiento	Coefficiente de correlación	,777**	,663**	,435**	,516**	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los problemas de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.740$) lo que indica una correlación positiva alta, además el de $p = 0,000$ resulta menor al de $p < 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020. También, existe relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes es ($r = 0,451$) lo cual es correlación positiva moderada, Además, existe relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad es ($r = 0,680$) lo cual indica una correlación positiva moderada. De la misma manera, existe relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes es ($r = 0,445$) lo cual indica una correlación positiva moderada. Finalmente, Existe relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes es ($r = 0.663$) lo cual menciona una correlación positiva moderada.

IV. Discusión

Se arribó en la parte descriptiva que la gestión de proyecto de inversión gubernamental es regular y la satisfacción de los representantes. Concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables. Hay una coincidencia con la tesis después de haber realizado el análisis respectivo se llegó a precisar que la priorización de proyectos de inversión gubernamental es un factor determinante en la satisfacción del usuario; asimismo estos resultados fueron corroborados a través de la prueba estadística Rho Spearman; debido a que el Sig. (Bilateral) fue $0,000 < 0.05$ margen de error; la cual evidenció una relación significativa entre las variables. De esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. La priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014. Se apoyó a la teoría de Soto (2012) quien precisó que el proyecto de inversión pública se incorpora en la fase de inversión después de haber sido señalado viable y después de que se haya programado su realización (que involucra la aprobación de su partida presupuestal pertinente). La inversión es una fase que comprende la creación del Estudio de Inversión que se denomina, según las normas del SNIP, Estudio definitivo, Expediente técnico, así como demás documento equivalente, y el cumplimiento del PIP. Las instrucciones instauradas en la Directiva General del SNIP hacia los estudios concluyentes o expedientes técnicos de igual forma son aplicables a los términos de referencia, determinaciones técnicas y otro documento similar que sea requerido para el desarrollo del PIP, de acuerdo a la vigencia del marco legal. Por su parte Bernaola (2005) expresó que un Proyecto de inversión pública involucra a grupos de tarea que implican recursos (información, hombres, máquinas, etc.), actividades y productos en períodos establecidos de factor tiempo (puede ser: días, meses, etc.), así como en una determinada zona (tales como: un barrio, distrito, departamento, etc. Asimismo, hay una similitud con la tesis de Munsibay (2019) concluyó que los proyectos de Inversión pública que están dirigidos a tres secciones, como educación, saneamiento y transporte tienen la misma particularidad referente al cumplimiento de los proyectos con fondos del Estado y pueden visualizarse en los reportes de ejecución. Debemos indicar actualmente la Municipalidad de Sanagorán tiene proyectos en situación viable por S/. 413.8 millones, S/. 1.5 millones de soles. (Según MEF) los cuales pertenecen a los sectores más representativo como el sector educación con 21.24%, saneamiento con 24.99% y transporte con 27.33% y otros sectores con 26.44%. De la misma forma, se apoyó a la teoría de Rodríguez, Bao y Cárdenas (2008) manifestaron que es el

conjunto de estudios o elementos metodológicos que permitan la sustentación o fundamentar una idea de negocio, teniendo como objetivo ejecutar, identificar una solución o satisfacer la necesidad. También, Ministerio de Economía y Finanzas (2011) señaló que Para generar mejores condiciones de vida para la población los gobiernos son los principales proveedores de la infraestructura física, capital humano, servicios básicos, entre otros recursos para la inversión pública. Según el Ministerio de Economía y Finanzas las inversiones públicas utilizan el tiempo limitado, y los recursos del estado en forma total o parcial para optimizar la capacidad de los recursos que se obtengan beneficios independientes de los proyectos. La ejecución debe ejecutarse en más de un ejercicio presupuestal de acuerdo a los estudios de pre inversión. No se considera proyecto de inversión la reposición de activos en un proyecto declarado, las operaciones de las instalaciones físicas para el funcionamiento de una institución y que no implique la capacidad para la previsión de servicios. En la presente investigación se apoyó a la teoría de Herrera (2018) expresó que son las actividades que encaminan las inversiones que realiza el estado para el bienestar de la comunidad, también se les considera mecanismo que emplea el estado para mejorar la existencia de la población, la cual esta supervisada por veedores.

En hipótesis específica 1, concluyó que existe relación positiva moderada entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes. Hay una similitud con la tesis de Llaxa (2019) concluyó que se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0,566; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Además, se apoyó a la teoría de Pezoa (2015) manifestó que la satisfacción es un concepto amplio, ya que ello dependerá de la priorización de sus necesidades, donde ya sea un producto podrá salvaguardar las necesidades de una persona, también se toma en cuenta las expectativas que tiene una persona respecto a algún producto. Por ello las autoridades locales son las que más conocen sobre las necesidades de su población en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) en estas oficinas se dan los ajustes necesarios para que las inversiones realmente se cumplan sin mayor contratiempo. Herrera (2018) sostiene que la programación multianual se lleva a cabo después de un análisis de la realidad donde se priorizan las necesidades de los pobladores y que vayan de la mano con las necesidades de la región.

Hipótesis específica 2, concluyó que existe relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad lo cual indicó una correlación positiva moderada. Hay una semejanza con la tesis de Pacheco (2018) quien concluyó los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe relación directa entre gestión de proyectos de inversión pública y presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Santiago 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,693$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. Se apoyó a la teoría de Nunes (2016) la gestión se define como un proceso que se estructura en tres fases la de planteamiento, ejecución y control de un ejercicio desde su inicio hasta su término, con la finalidad de lograr una meta final en un tiempo establecido, con un valor y estándar determinado, por medio de la movilización de una serie de recursos como son el técnico, financiero y humano. Así mismo Beatriz (2017) señaló que la inversión pública es la manera como se utiliza el patrimonio monetario que ha sido recolectado de los impuestos, por las diferentes organizaciones de Estado, para lograr invertirlo en una serie de proyectos que sean beneficiosos para la población, logrando mejorar la calidad de vida. También, en la investigación se apoyó a la teoría de Herrera (2018) sostiene que direcciona las actividades para que se puedan concretar en un determinado tiempo, las cuales toman en cuenta una serie de eventos que programan las actividades en base y las gestiona posteriormente.

En la hipótesis específica 3, concluyó que existe relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes lo cual indica una correlación positiva moderada. Hay una coincidencia con la tesis de Muñoz, Chiong, Huamán, Rosadio y Medina (2018) concluyó que la priorización de proyectos de inversión pública fue calificada como inadecuada en un 55% según percepción de los pobladores de la provincia de Alto Amazonas; la misma que se direccionó en la obra del servicio de Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado en las calles prolongación. De la misma forma, se llegó a concluir que los pobladores determinaron estar muy insatisfechos en un 38%; pues esto fue debido principalmente al cumplimiento de promesas frente a la priorización de obras en el servicio de agua potable y saneamiento e incluyendo la capacidad de respuesta que perciben los pobladores. Se apoyó a la teoría de Vera (2013) precisó que los proyectos que estén directamente destinados a satisfacer necesidades básicas de una población que se encuentre en situación de pobreza es usual oír expresiones en oposición de exigir rentabilidad social; La causa de todo esto es porque se confunde la noción de beneficio social generado por un

PIP con la recaudación financiera que generaría o no. En la presente investigación se apoyó a la teoría de Herrera (2018) es necesario la existencia de un programa que encamine las actividades para poder lograr que se ejecuten los planes en mejora de la población para ello es necesario contar con un sistema que permita realizar un seguimiento de la inversión realizada para evitar la corrupción por parte de algunos funcionarios. Ello se desarrolla a través de sistemas de contaduría.

En la hipótesis específica 4, concluyó que existe relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes. Se ubica que hay una correlación positiva moderada. Hay similitud con la tesis de Terrones (2018) concluyó que después de haber realizado el análisis respectivo se llegó a precisar que la priorización de proyectos de inversión pública es un factor determinante en la satisfacción del usuario; asimismo estos resultados fueron corroborados a través de la prueba estadística Rho Spearman; debido a que el Sig. (Bilateral) fue $0,000 < 0.05$ margen de error; la cual evidenció una relación significativa entre las variables. De esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. La priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014. Hay una similitud con la investigación de Bernal, Peña, Perdomo, Fernández y Yessith (2018) concluyó que se debe realizar una cobranza de por encima del 7.19%, lo cual resulta ser el punto de equilibrio para llevar a cabo los proyectos, por ello se da la recomendación de reducir los costos sobre el pago a los profesionales que laboran en el proyecto. De la misma forma, hay una similitud con la tesis de Rey (2016) concluyó que las habilidades de la gestión de un gobierno, ya que cuenta con una serie de protocolos que se deben cumplir para estar dentro de la normatividad. Igualmente, hay una similitud con la tesis de Reynaldos, Achondo y Azola (2017) concluyó la importancia de fomentar los estudios que aspectos que se refieren a la satisfacción de los usuarios, con la intención de realizar un seguimiento para mejorar sus procesos a través de la propuesta de instrumentos que brinden una efectividad en la atención que recibe los clientes, siempre priorizada las necesidades de la población a la cual se están dirigiendo. También, hay una semejanza con la investigación de Capuz (2015) los resultados que el vínculo que hay entre las variables exponen un valor no significativo. La principal conclusión de la investigación es que durante el período de investigación el PBI del Ecuador presentó un incremento de 4,24% anual que siguió en acrecentado sólo en los primeros 4 años, en el último año se observó una

desaceleración. Se basó a la teoría de Vera (2013) son recursos destinados a satisfacer necesidades básicas de una población que se encuentre en situación de pobreza, es usual oír expresiones en oposición de exigir rentabilidad social. Es la percepción por el servicio, así como las perspectivas que se forman en su momento, de tal forma tiene la posibilidad de valorar positivamente o negativamente la eficacia de un servicio o producto (Mendoza, 2009). En la presente investigación se basó a la teoría de Herrera (2018) sostiene que los eventos requieren que se ejecute las actividades y se le otorgue los recursos necesarios para ello, estas etapas, sirven para mejorar las acciones y enriquecerlas con el fin de obtener mejores resultados. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.740$) indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.451$) indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.680$) indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Cuarta: De acuerdo al objetivo específico 3, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.445$) indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la ejecución y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

Quinta: De acuerdo al objetivo específico 4, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ($r = 0.663$) indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Alcalde y al equipo técnico de la conducción de la gestión de proyectos de inversión pública que los talleres a realizarse deben contar con la asistencia de todo el equipo técnico a fin de poder atender mejor a los agentes participantes.

Segunda: Se recomienda considerar más recursos presupuestarios en los presupuestos participativos realizados por la Municipalidad a fin de cumplir con el cierre de brechas en los proyectos de inversión en la Provincia Constitucional del Callao.

Tercera: Se recomienda que los proyectos priorizados en los presupuestos participativos realizados por la Municipalidad deben ser de cumplimiento obligatorio su ejecución en el ejercicio fiscal correspondiente, el cual debe dar una buena satisfacción a la comunidad necesitada.

Cuarta: A la Sub Gerencia de Planes, Presupuesto Participativo y Racionalización, brindar espacios de diálogo a los representantes de la sociedad civil organizada, para conocer sus insatisfacciones y considerar sus sugerencias.

Quinta: A la Sub Gerencia de Planes, Presupuesto Participativo y Racionalización, tener en cuenta: Respecto a la etapa de preparación del proceso de presupuesto participativo, mejorar la sensibilización, y capacitación de la sociedad civil, particularmente de los representantes sobre la importancia y necesidad del proceso de presupuesto participativo como estrategia para mejorar la calidad de la inversión pública y el presupuesto por resultados; así como promover la formación de organizaciones de la sociedad civil de diversos grupos y al nivel provincial que corresponde.

Referencias

- Andía, W. (2017). El Sistema Nacional de Inversión Pública: Un análisis crítico. *Industrial Data, Revista de Investigación*.
- Atalaya, M. (2015). *La satisfacción fenómeno abstracto ligado a aspectos que afectan al representante en su percepción*.
- Aguilera, R., (2016). *Evaluación Social de Proyectos*. Editorial, Zonalibro, Montevideo, Uruguay.
- Bernal, C., Peña, A., Perdomo, J., Fernández, R. y Yessith, B. (2018). Marco procedimental para la cuantificación de los honorarios, derivados de la gestión de proyectos de inversión pública.
- Berry, L. y Paraduramo A. (2017). *Marketing en las Entidades de Servicios, Bogotá. Colombia*. Grupo Editorial Norma
- Cáceres, S. (2016). Análisis de eficiencia en proyectos de inversión Pública: un estudio de caso en proyectos ejecutados por Administración directa. *Revista Investigaciones Altoandinas*, 18(1), 61-68.
- Capuz, D. (2017). *La inversión pública y su incidencia en el crecimiento económico del Ecuador durante el período 2000 – 2014* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Carbonel, J., (2015). *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Editorial Macro EIRL, Surquillo, Lima, Perú.
- Cepal (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Publicación de las Naciones Unidas, Santiago, Chile.

Decreto Legislativo N°1252 (2016), *Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones*. Diario El Peruano, Perú.

Decreto de Urgencia N°014 – 2019 (2020), *Decreto de Urgencia que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2020*. Diario El Peruano, Perú.

Decreto de Alcaldía N°009 – 2019 DA/MPC (2019), *Decreto de Alcaldía que aprueba el Cronograma de Actividades Proceso del Presupuesto Participativo Basado en Resultados 2020*. Callao.

Decreto de Alcaldía N°01 – 2020 - ALC/MPC (2020), *Resolución de Alcaldía que aprueba el Presupuesto Institucional de Gastos correspondiente al año Fiscal 2020*. Callao.

Espinoza, A. y Fort, R. (2017). Inversión sin planificación: La calidad de la inversión pública en los barrios vulnerables de Lima. Perú: Grade. Recuperado de <https://bit.ly/2DzizXa>

Fernández, A. (2016). *Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín* - Ecuador.

Fernández, P., & Carlos, R. (2017). *Habilidades gerenciales y proyectos de inversión pública en el Proyecto Especial Pichis Palcazú (PEPP), La Merced, 2015*, (Tesis de maestro) Universidad César Vallejo, Lima Perú.

García (2017). *Generación de Empleo*. Revista Huachana de UNJFSC, 45(8), 12-18.

García D. (2016). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los representantes del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013 tesis para optar el título profesional de médico cirujano. 2013. Lima – Perú. Universidad Ricardo palma.

García R., y García M. (2010), *La Gestión para Resultados en Desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del representante en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública* (2), 86-96.
- Horovitz, J. (2016). *La satisfacción total del representante*. México Ed. Folio
- Huamán, J. (2028). *Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Representante en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Invierte.pe (2017). “El Nuevo Sistema de Inversión Pública”. Lima Perú.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Lázaro, I., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los representantes con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.
- Ley N°27658 (2002), *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario El Peruano, Perú.
- Ley N°27293 (2000), *Ley que crea el Sistema Nacional de Inversión Pública*. Diario El Peruano, Perú.
- Mira, J., y Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida de resultado de atención sanitaria. *Medicina Clínica-Barcelona*, 114(3), 26- 33
- Meza, E, (2016). *Sistema Nacional de Inversión Pública*. Editorial, Universidad Nacional de San Marcos, Lima.
- Mira, J., & Aranaz, J. (2015). La satisfacción del paciente como una medida de resultado de atención sanitaria. *Medicina Clínica-Barcelona*, 114(3), 26- 33.

- Muñoz, A., Chiong, Ó., Huamán, J., Rosadio, R. y Medina, Á. (2018). Evaluación ex post y de impacto de los proyectos de inversión pública en el sector agrario en la provincia de Huaura periodo 2003–2011. *BIG BANG FAUSTINIANO*.
- Muñoa, M., y Alberto, M. (2019). *Análisis de los proyectos de inversión pública del distrito de Sanagorán, provincia de Sánchez Carrión departamento de La Libertad*. (Tesis de Doctor) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Oliver, R. L. y Bearden, W. O. (1983). The role of involvement in satisfaction processes. En R. P. Bagozzi y A. M. Tybout (Eds.), *Advances in consumer research*, .10, (pp. 250-255). Ann Arbor: Association for Consumer Research.
- Oliver, R. (2016). *Satisfacción una perspectiva del comportamiento en el consumo*. México. (2da ed.).
- Ortegón, E., (2017). *Los sistemas nacionales de inversión pública en Centroamérica: marco teórico y análisis comparativo multivariado*, editorial Naciones Unidad.
- Pacheco, P. (2018). *Proyectos de inversión pública y presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de Santiago 2018*, para (Tesis de maestro) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Pacheco, J. (2016). Meta evaluación en los sistemas nacionales de inversión pública. Chile: Naciones Unidas.
- Pezoa, M. (2015). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del representante los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?* Santiago de Chile.
- Ramírez, C., Ríos, C. y Huamán, W. (2019). Factores que influyen en la gestión eficaz de los proyectos de inversión pública en la provincia de Leoncio Prado. *Balance´ s*, 6(7), 4-11.

- Ríos, I. (2016). Comunicación en salud: Conceptos y modelos teóricos. Perspectiva de la comunicación, 4(1), 123-140.
- Reynaldos, K., Achondo, J. y Azola, V. (2017). *Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora*, Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile.
- Reynaldo, R. (2017). *Efectos de la inversión pública en el mejoramiento del sistema de riego en la zona de Ayaranga – Agrorural – 2017* (Tesis de maestro) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Rey, C. (2016). La formulación y evaluación de proyectos de inversión: una nueva visión para las PYMES de servicio. *Sotavento M.B.A.* 27 (nov. 2016), 22-48.
- Revista ABB (2016). *El cambio del paradigma de fiabilidad* (Makin grellability sustainable. Barry Kleine. Nueva Zelanda.
- Sapag, N, (2016). *Proyectos de inversión. Formulación y evaluación*. Editorial, Pearson Educación, Chile.
- Serna, H. (2016) según el autor, Servicio de atención al representante: Marco Teórico concepto /importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html
- Seclen, D. y Darras, G. (2015). *Satisfacción de representantes de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados Perú2000*. Anales de la facultad de medicina. Universidad Nacional de mayor de San Marcos, 66(2), 127-141.
- Silvestre, R. & Johnston, R. (2016). The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors". New York. Ed. Sto John's University.
- Shimabuku y colaboradores (2017). *Niveles de insatisfacción del representante externo del Instituto Nacional de Salud del Niño. Perú*. Revista Peruana de medicina experimental y salud pública 2012,29(4).

Soto, S. (2015). *Inversión Pública y Desarrollo Económico Regional*. Lima.

Terrones, A. (2018). *Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Representante en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014*(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.

Zevallo, F. (2016). *Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría económica*. Universidad de Barcelona.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión de proyectos de inversión pública y satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020							
Autor:							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión de los proyectos de inversión pública y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Variable 1: Proyecto de inversión pública				
	Objetivos específicos: Establecer la relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Hipótesis específicas: Existe relación entre la programación multianual y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Programación multianual	Elaborar el diagnostico	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
	Establecer los objetivos	3, 4					
	Comunicar dicha información	5, 6					
	Formulación y evaluación	Definición del problema	7, 8				
		Cuantificación	9, 10				
		Las líneas de corte	11, 12				
	Ejecución	Información cualitativa	13, 14				
		Comprende la ejecución	15, 16				
		Seguimiento	17, 18				
	Funcionamiento	Contribución	19, 20				
		Culminada la ejecución	21, 22				
		Mantenimiento	23, 24				
		Inventarios	25, 26				
	Evaluación	27, 28					
	Variable 2: Satisfacción de los usuarios						
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
	Calidez humana	Confianza	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Regular Adecuado		
		Capacidad de escucha	3, 4				
		Calidez	5, 6, 7				
	Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	8, 9				
		Lenguaje sencillo	10, 11				
		Trato humano	12, 13, 14				
	Apoyo	Ayuda	15, 16				
		Protección	17, 18, 19, 20				
	Rapidez	Atención oportuna	21, 22, 23, 24				

<p>¿Cuál es la relación entre la formulación y evaluación en la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la ejecución y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.</p>	<p>Existe relación entre el funcionamiento y la satisfacción de los representantes de sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020.</p>					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Explicativa</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental-</p>	<p>Población censo: 100 representantes</p>	<p>Variable 1: Proyecto de inversión pública Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Herrera (2018) Año: 2020 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Callao</p>		<p>DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras</p> <p>INFERENCIAL: Según Regresión logística</p>			

de corte transversal Correlación causal Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo		Forma de Administración: Directa	
		Variable 2: Satisfacción del agente Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Pezoa (2015) Año: 2020 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Callao Forma de Administración: Directa	

Anexo 2. Validaciones mediante juicio de experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Programación multisectorial								
1	La programación de las actividades se realiza después de realizar el diagnóstico situacional	✓		✓		✓		
2	El diagnóstico realizado recoge la información priorizando o centrado a solucionar los problemas	✓		✓		✓		
3	Los objetivos del proyecto de inversión pública generan impactos en los usuarios	✓		✓		✓		
4	El plan multisectorial de inversiones está orientado a la resolución de problemas	✓		✓		✓		
5	Las ideas propuestas de presupuesto participativo son conocidas por los pobladores	✓		✓		✓		
6	La priorización de las inversiones de carácter social es conocida por la población	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Formulación y evaluación								
7	Se ha tenido conocimiento al problema que da origen a la formulación del problema planteado	✓		✓		✓		
8	Los problemas priorizados son de conocimiento de la población	✓		✓		✓		
9	La formulación estadística será importante para la formulación del proyecto de inversión pública	✓		✓		✓		
10	Serán importantes los datos estadísticos para identificar las alternativas de solución de los problemas de inversión pública	✓		✓		✓		
11	Es necesario elegir la línea de base para formular los proyectos de inversión pública	✓		✓		✓		
12	Las líneas de corte separa la situación actual con la situación futura	✓		✓		✓		
13	Las alternativas elegidas son acertadas	✓		✓		✓		
14	La formulación del proyecto de inversión pública genera satisfacción en la población	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Ejecución								
15	La ejecución de las inversiones públicas es en su momento y manera responsable a la realidad poblacional	✓		✓		✓		
16	El proceso de ejecución del proyecto de inversión pública se da en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
17	Se analiza el seguimiento del proyecto de la inversión pública	✓		✓		✓		
18	Se corrige los errores del proyecto de inversión pública de acuerdo lo programado	✓		✓		✓		

19	La ejecución de proyectos de inversión pública contribuye en el desarrollo local	✓		✓		✓		
20	La ejecución de proyectos de inversión pública considera el cuidado de medio ambiente	✓		✓		✓		
21	El proyecto de inversión pública se ejecuta de acuerdo los lineas establecidas	✓		✓		✓		
22	El proyecto de inversión pública cuenta con documentos pertinentes para la sustentación de proyectos	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Funcionamiento		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Está garantizado el financiamiento para la operación y mantenimiento de proyectos de inversión pública	✓		✓		✓		
24	El proyecto de inversión pública tendrá sostenibilidad durante su funcionamiento	✓		✓		✓		
25	Los activos cuentan con inventarios en proyectos de inversión pública	✓		✓		✓		
26	La reposición de los activos es de acuerdo al inventario	✓		✓		✓		
27	La evaluación de proyecto de inversión pública sirve para los nuevos proyectos	✓		✓		✓		
28	La evaluación sirve como una retroalimentación para nuevos proyectos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opción de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg:

DR. CANTAL JARA AGUIRRE

BNE:

2351505

Especialidad del validador:

ESTADÍSTICA

Verificación: El ítem corresponde al concepto básico, derivado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
derivado específico del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su
contenido, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir los constructos.

11 de 06 del 2020

[Firma]

Firma del Experto Informante.

DR. CANTAL JARA AGUIRRE
Económico
DL N° 7507

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS REPRESENTANTES

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Calidad humana								
1	La intervención pública inspira confianza a los representantes, debido a su transparencia.	✓		✓		✓		
2	El personal encargado concuerda a la transparencia al pedido de sus responsabilidades.	✓		✓		✓		
3	El agente representativo, comunica los resultados de una manera eficaz a la población de su sector escuchando sus opiniones.	✓		✓		✓		
4	El personal encargado presta al otro por su esfuerzo, generosidad, apertura, confianza escuchando sus peticiones.	✓		✓		✓		
5	El personal encargado, atiende las necesidades de su sector.	✓		✓		✓		
6	El personal encargado, tiene un trato amable hacia las autoridades.	✓		✓		✓		
7	El personal encargado, es puntual en el inicio de los talleres participativos.	SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 2: Lenguaje claro y directo								
8	El equipo técnico de la municipalidad informa una claridad de los procesos que tiene listo para su ejecución.	✓		✓		✓		
9	El personal encargado queda satisfecho por la calidad de atención que se realiza en la institución.	✓		✓		✓		
10	El lenguaje que utilizan las capacitaciones y demás personas es sencillo y comprensible.	✓		✓		✓		
11	Las reuniones que se realizan al personal de la municipalidad son responsables con lenguaje sencillo y comprensible.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	El personal encargado, se toma el tiempo necesario para escucharlo, poder preguntar y aclarar sus dudas con un trato amable.	✓		✓		✓		
13	El personal encargado tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.	✓		✓		✓		
14	Hay un trato humano del equipo técnico de la municipalidad hacia los representantes.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Apoyo								
15	El personal encargado, ayuda para que el presupuesto participativo se realice de una manera eficaz.	✓		✓		✓		
16	El personal encargado actúa en forma coordinada para darle una atención adecuada y al apoyo que requiere.	✓		✓		✓		

17	El personal encargado está protegido por su sector a quien le representa.	✓		✓	✓	
18	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de organización.	✓		✓	✓	
19	El personal encargado se siente protegido por su sector cuando realiza un trabajo en beneficio de su población.	✓		✓	✓	
20	El equipo técnico se siente protegido por los agentes representantes cuando formaliza un acuerdo.	✓		✓	✓	
Dimensión 4: Rapidez						
21	El mensaje es comprendido adecuadamente la formalización de los proyectos participativos llevados a cabo.	✓		✓	✓	
22	La atención oportuna ayuda a los agentes participantes a fortalecer la satisfacción de la población.	✓		✓	✓	
23	Con la ayuda oportuna de la municipalidad se logra que los agentes representantes se sientan satisfechos.	✓		✓	✓	
24	La atención oportuna de los talleres se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ / No aplicable ☐ / Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNE: 25451905

Especialidad del validador: EDUCACIÓN

Definición: El ítem corresponde al concepto técnico. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguno el significado del ítem, su contenido, medida y diseño.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11 de octubre de 2020

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Especialista
DNI N° 7507

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relatividad ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 1: Programación institucional							
1	La programación de las actividades se realiza después de realizar el diagnóstico situacional	✓		✓		✓		
2	El diagnóstico institucional recoge la información priorizando orientado a solucionar los problemas	✓		✓		✓		
3	Los objetivos del proyecto de inversión pública generan impactos en los usuarios	✓		✓		✓		
4	El plan multianual de inversiones está orientado a la resolución de problemas	✓		✓		✓		
5	Las ideas propuestas de presupuesto participativo son conocidas por los pobladores	✓		✓		✓		
6	La priorización de las inversiones de carácter técnico es conocida por la población	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Formulación y evaluación							
7	El usuario conoce al problema que da origen a la formulación del problema planteado	✓		✓		✓		
8	Los problemas priorizados son de conocimiento de la población	✓		✓		✓		
9	La formulación estadística será importante para la formulación del proyecto de inversión pública	✓		✓		✓		
10	Serán importantes los datos estadísticos para identificar las alternativas de solución de los procesos de inversión pública	✓		✓		✓		
11	Es necesario elegir la línea de base para formular los procesos de inversión pública	✓		✓		✓		
12	Las líneas de corte separa la situación actual con la situación futura	✓		✓		✓		
13	Las alternativas elegidas son acertadas	✓		✓		✓		
14	La formulación del proyecto de inversión pública genera satisfacción en la población	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Ejecución							
15	La ejecución de las inversiones públicas es en su momento y manera responsable a la realidad problemática	✓		✓		✓		
16	El proceso de ejecución del proyecto de inversión pública se da en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
17	Se realiza el seguimiento del proyecto de la inversión pública	✓		✓		✓		
18	Se corrige los errores del proyecto de inversión pública de acuerdo lo programado	✓		✓		✓		

19	La ejecución de proyecto de inversión pública contribuye en el desarrollo local	✓		✓		✓	
20	La ejecución de proyecto de inversión pública considera el estado de medio ambiente	✓		✓		✓	
21	El proyecto de inversión pública se ejecutó de acuerdo los hechos establecidos	✓		✓		✓	
22	El proyecto de inversión pública cuenta con documentos pertinentes para la instrumentación de proyecto	✓		✓		✓	
Observación 4. Funcionamiento		Si	No	Si	No	Si	No
23	Está garantizado el financiamiento para la operación y mantenimiento de proyecto de inversión pública	✓		✓		✓	
24	El proyecto de inversión pública tendrá sostenibilidad durante su funcionamiento	✓		✓		✓	
25	Los activos cuentan con inventario en proyecto de inversión pública	✓		✓		✓	
26	La reposición de los activos es de acuerdo al inventario	✓		✓		✓	
27	La evaluación de proyecto de inversión pública sirve para los nuevos proyectos	✓		✓		✓	
28	La evaluación sirve como una retroalimentación para nuevos proyectos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mgr. MA. GUILLERMINA RAMOS REYES DNI: 25480831

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

*Pertinencia El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Validez El ítem es apropiado para representar al componente o dimension específico del constructo.
 *Claridad Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en sentido, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dio suficiencia a partir los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de 06 del 2020


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS REPRESENTANTES

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 1: Calidad humana							
1	La inversión pública inspira confianza a los representantes, debido a su transparencia.	✓		✓		✓		
2	El personal encargado concuerda a la transparencia al pedirle de sus necesidades.	✓		✓		✓		
3	El agente representativo, comunica los resultados de una manera eficaz a la población de su sector escuchando sus opiniones.	✓		✓		✓		
4	El personal encargado apoya al otro por su esfuerzo, generosidad, apertura, confianza escuchando sus peticiones.	✓		✓		✓		
5	El personal encargado, informa las necesidades de su sector.	✓		✓		✓		
6	El personal encargado, tiene un trato amable hacia las autoridades.	✓		✓		✓		
7	El personal encargado, es puntual en el inicio de los talleres participativos.	SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 2: Lenguaje claro y directo							
8	El equipo técnico de la municipalidad informa una cantidad de los proyectos que tiene lista para su ejecución.	✓		✓		✓		
9	El personal encargado queda satisfecho por la calidad de atención que se realiza en la institución.	✓		✓		✓		
10	El lenguaje que utilizan las capacitaciones y demás personas es sencillo y comprensible.	✓		✓		✓		
11	Las reuniones que se realizan al personal de la municipalidad son respondidas con lenguaje sencillo y comprensible.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	El personal encargado, se toma el tiempo suficiente para escucharlo, poder atender y aclarar sus dudas con un trato amable.	✓		✓		✓		
13	El personal encargado tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.	✓		✓		✓		
14	Hay un trato humano del equipo técnico de la municipalidad hacia los representantes.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Apoyo							
15	El personal encargado, ayuda para que el presupuesto participativo se cumpla de una manera eficaz.	✓		✓		✓		
16	El personal encargado actúa en forma coordinada para darle una atención adecuada y el apoyo que requieren.	✓		✓		✓		

17	El personal encargado está protegido por su sector a quien le representa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de Organización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El personal encargado se siente protegido por su sector cuando realizan sus labores en beneficio de la población	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El equipo humano se siente protegido por los agentes representativos cuando tramitan las acciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: Resultados						
21	El municipio integra adecuadamente la formulación de los proyectos participativos llevados a cabo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La atención oportuna ayuda a los agentes participantes a fortalecer la participación de la población	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Con la ayuda oportuna de la municipalidad se logra que los agentes representativos se sientan satisfechos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Se atienden oportuna de los talleres se realizan respetando la programación y el orden de llegada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable

Apellido y nombre del juez validador: Dr. Mg. Guillermina Ramos Reyes DNI: 25480831

Especialidad del validador: Gestión Pública

Definiciones:
 *Pertinencia: El tema corresponde al concepto teórico. Fundado.
 *Relevancia: El tema es apropiado para representar al componente o dimensión específica del currículo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del tema, su contenido, alcance y diseño.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los temas planteados son suficientes para cubrir la demanda.

11 de 06 del 2020

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir gestión de proyectos de inversión de pública

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Programación multianual					
1	La programación de las actividades se realiza después de realizar el diagnóstico situacional.					
2	El diagnóstico analizado recoge la información priorizada orientado a solucionar los problemas.					
3	Los objetivos del proyecto de inversión pública generaran impactos en los usuarios.					
4	El plan multianual de inversiones está orientada a la resolución de problemas					
5	Las ideas propuestas de presupuesto participativo son conocidas por los pobladores.					
6	La priorización de las inversiones de carácter técnico es conocida por la población.					
	Dimensión 2: Formulación y evaluación					
7	Es bastante conocido el problema que da origen a la formulación del problema presentado					
8	Los problemas priorizados son de conocimiento de la población.					
9	La formulación estadística será importante para la formulación del proyecto de inversión pública.					
10	Serán importante los datos estadísticos para identificar las alternativas de solución de los proyectos de inversión pública.					
11	Es necesario elegir la línea de base para formular los proyectos de inversión pública.					
12	Las líneas de corte separa la situación actual con la situación futura.					
13	Las alternativas elegidas son acertadas					
14	La formulación del proyecto de inversión pública genera satisfacción en la población.					
	Dimensión 3: Ejecución					
15	La ejecución de las inversiones públicas es en su momento y oportuno respondiendo a la realidad problemática.					
16	El proceso de ejecución del proyecto de inversión pública se dará en tiempo oportuno.					
17	Se realiza el seguimiento del proyecto de la inversión pública.					
18	Se cumple las metas del proyecto de inversión pública de acuerdo lo programado.					
19	La ejecución de proyecto de inversión pública contribuye en al desarrollo local					
20	La ejecución de proyecto de inversión pública considera el cuidado de medio ambiente.					
21	El proyecto de inversión pública se ejecutó de acuerdo los fechas establecidas,					
22	El proyecto de inversión pública cuenta con documentos pertinentes para la culminación de proyecto.					

	Dimensión 4: Funcionamiento					
23	Está garantizado el financiamiento para la operación y mantenimiento de proyecto de inversión pública.					
24	El proyecto de inversión pública tendrá sostenibilidad durante su funcionamiento.					
25	Los activos cuentan con inventario en proyecto de inversión pública.					
26	La reposición de los activos es de acuerdo al inventario.					
27	La evaluación de proyecto de inversión pública sirve para los nuevos proyectos.					
28	La evaluación sirve como una retroalimentación para nuevos proyectos.					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 4 Instrumento de la variable satisfacción de los representantes de sociedad civil

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada


Nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4, siempre 5

Nº	Ítems	Escala de valoración				
	Dimensión 1: Calidez humana	1	2	3	4	5
1	La inversión pública inspira confianza a los representantes, debido a su transparencia.					
2	El personal encargado convence a la municipalidad el pedido de sus necesidades.					
3	El agente representativo, comunica los resultados de una manera eficaz a la población de su sector escuchando sus opiniones.					
4	El personal encargado aprecia al otro por su esfuerzo, generosidad, abertura, confianza escuchando sus peticiones.					
5	El personal encargado, informa las necesidades de su sector.					
6	El personal encargado, tienen un trato amable hacia las autoridades.					
7	El personal encargado, es puntual en el inicio de los talleres participativos.					
	Dimensión 2: Lenguaje claro y directo	1	2	3	4	5
8	El equipo técnico de la municipalidad informa con claridad de los proyectos que tiene listo para su ejecución.					
9	El personal encargado queda satisfecho por la calidad de atención que se realiza en la institución.					
10	El lenguaje que utilizan los capacitadores y demás personas es sencillo y comprensibles.					
11	Las consultas que se realizan al personal de la municipalidad son respondidas con lenguaje sencillo y comprensible.					
12	El personal encargado, se toma el tiempo suficiente para escucharlo, poder preguntar y aclarar sus dudas con un trato amable.					
13	El personal encargado tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
14	Hay un trato humano del equipo técnico de la municipalidad hacia los representantes.					
	Dimensión 3: Apoyo	1	2	3	4	5
15	El personal encargado, ayuda para que el presupuesto participativo se conduzca de una manera eficaz.					
16	El personal encargado actúa en forma coordinada para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere					
17	El personal encargado está protegido por su sector a quien le representa.					
18	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de organización					
19	El personal encargado se siente protegido por su sector cuando realiza un reclamo en beneficio de su población.					
20	El equipo técnico se siente protegido por los agentes representativos cuando formaliza un acuerdo.					
	Dimensión 4: Rapidez	1	2	3	4	5

21	El municipio cumple adecuadamente la formalización de los proyectos participativos llevados a cabo.					
22	La atención oportuna ayuda a los agentes participantes a fortalecer la satisfacción de la población.					
23	Con la ayuda oportuna de la municipalidad se logra que los agentes representativos se sientan satisfechos.					
24	Su atención oportuna de los talleres se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Carta de aceptación de la institución



COPIA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO URBANO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Callao, 04 AGO. 2020

CARTA Nº 153 -2020-MPC-GGDU
Señora:
GYNA SHIRLAY SALINAS LOSTAUNAU
Presente.-

Asunto: Autorización para trabajo de investigación
Ref: Carta P. 294-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT
(Exp. Nº 2020-01-0000036579)


De mi especial consideración:


Es grato dirigirme a usted para saludarla cordalmente a nombre de la Municipalidad Provincial del Callao y el mío propio en calidad de Gerente General de Desarrollo Urbano.

Asimismo, en atención al documento de la referencia se le autoriza realizar el trabajo de investigación titulado: **"Gestión de proyectos de inversión pública y satisfacción de los representantes de la sociedad civil de la Municipalidad Provincial del Callao, 2020"**

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO URBANO

JOSE ISMAEL CÉSPEDES CAYACA
GERENTE GENERAL

JICC/fga

GERENCIA GENERAL DE DESARROLLO URBANO

Teléfono: 2017712 Anexo: 1182

Jr. Paz Soldán N° 252 Callao -Perú

Anexo 6. Carta de obtención de información de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 27 de junio de 2020

Carta P. 294-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Abg.

Pedro Jorge López Barrios

Alcalde

Municipalidad de Callao

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALINAS LOSTAUNAU, GYNA SHIRLAY; identificada con DNI N° 45160246 y con código de matrícula N° 7002320840; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión de proyectos de inversión pública y satisfacción de los representantes de sociedad civil de la
Municipalidad Provincial del Callao, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SALINAS LOSTAUNAU, GYNA SHIRLAY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Jefe

ESCUELA DE POSGRADO

UCV FILIAL LIMA

CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7. Resolución de aprobación del proyecto de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 1872-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1872-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 18 de junio de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **SOTERO MONTERO SANTOS ALBERTO** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

GESTION DE PROYECTOS DE INVERSION PUBLICA Y SATISFACCION DE LOS REPRESENTANTES DE SOCIEDAD CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

presentado por el (la) estudiante:

Bach. SALINAS LOSTAUNAU GYNA SHIRLAY

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **GESTION DE PROYECTOS DE INVERSION PUBLICA Y SATISFACCION DE LOS REPRESENTANTES DE SOCIEDAD CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO**, presentado por el (la) Bach. **SALINAS LOSTAUNAU GYNA SHIRLAY**, con Código: **7002320840**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.






Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **SOTERO MONTERO SANTOS ALBERTO** como asesor metodólogo del proyecto de tesis **GESTION DE PROYECTOS DE INVERSION PUBLICA Y SATISFACCION DE LOS REPRESENTANTES DE SOCIEDAD CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO**.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Anexo 8. Base de datos de la prueba piloto y la confiabilidad

Base de datos de la gestión de proyecto de inversión pública

	Proyectos de inversión pública																												
	Programación multianual						Formulación y evaluación								Ejecución								Funcionamiento						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
3	4	5	3	5	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	1	4	5	5	5	5	2	1	5	5	2	5	3	4	2	3	4	5	
6	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4
7	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
14	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Resultado de la confiabilidad de la gestión de proyecto de inversión pública

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,0500	116,892	,689	,887
VAR00002	109,6000	120,989	,721	,887
VAR00003	110,2000	119,747	,701	,887
VAR00004	110,0500	118,471	,826	,885
VAR00005	109,9500	127,103	,371	,894
VAR00006	110,1000	123,989	,307	,897
VAR00007	109,9500	120,892	,519	,891
VAR00008	109,8500	127,397	,302	,895
VAR00009	109,9000	130,411	,127	,898
VAR00010	109,7500	124,618	,644	,890
VAR00011	110,7500	130,618	,024	,907
VAR00012	109,5500	122,471	,608	,889
VAR00013	109,4500	123,313	,602	,890
VAR00014	109,3500	128,871	,321	,895
VAR00015	108,9500	132,576	,028	,897
VAR00016	109,4500	131,418	,063	,899
VAR00017	110,5000	125,737	,260	,898
VAR00018	110,9000	131,884	-,009	,905
VAR00019	109,4000	120,884	,684	,888
VAR00020	109,6500	124,029	,404	,894
VAR00021	109,7500	119,987	,651	,888
VAR00022	109,4500	121,839	,703	,888
VAR00023	109,7000	120,853	,784	,887
VAR00024	109,4000	119,937	,829	,886
VAR00025	109,5000	114,053	,845	,882
VAR00026	109,5000	119,632	,778	,886
VAR00027	109,7500	130,197	,188	,896
VAR00028	109,5500	123,945	,581	,890

Base de datos de la satisfacción de los representantes

	Satisfacción de los representantes																							
	Calidez humana							Lenguaje claro y directo							Apoyo						Rapidez			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	5	3	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	5	3	3	3	3
3	5	2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	1	5	5	2	2	2
4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	2	1	3
6	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	5	4	3	2	2
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3
8	5	3	5	2	3	2	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3
9	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4
11	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	1
14	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	2	2
15	4	3	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	5
16	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5
17	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4
19	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Resultado de la confiabilidad de la satisfacción de los representantes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	90,0500	71,524	,634	,855
VAR00002	91,3500	74,976	,236	,866
VAR00003	90,0000	71,474	,607	,856
VAR00004	90,3500	73,818	,296	,864
VAR00005	90,4500	71,103	,542	,857
VAR00006	89,9000	74,305	,263	,865
VAR00007	90,3000	71,484	,508	,858
VAR00008	89,8000	68,063	,767	,849
VAR00009	90,0000	72,211	,463	,859
VAR00010	90,1500	72,029	,562	,857
VAR00011	90,2000	72,589	,409	,861
VAR00012	90,2500	71,882	,696	,855
VAR00013	90,1500	70,239	,578	,855
VAR00014	90,1500	71,608	,729	,854
VAR00015	90,0500	69,103	,773	,850
VAR00016	89,9500	70,471	,536	,857
VAR00017	90,6000	73,726	,340	,863
VAR00018	90,1500	76,239	,074	,873
VAR00019	90,9000	77,779	-,028	,877
VAR00020	89,5000	75,105	,349	,863
VAR00021	90,0500	70,997	,595	,855
VAR00022	90,3500	67,397	,536	,857
VAR00023	91,1500	73,608	,274	,865
VAR00024	90,8000	71,326	,287	,869

Anexo 10. Base de datos de la muestra de estudio

	Proyectos de inversión pública																																	
	Programación multiannual						Formulación y evaluación								Ejecución								Funcionamiento											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						
1	4	5	4	3	4	3	23	4	4	3	4	4	5	4	5	33	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	4	4	28	122	
2	4	4	4	4	5	1	22	4	5	4	5	4	5	5	5	37	5	5	1	2	4	4	4	4	29	4	4	5	4	3	4	24	112	
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	112	
4	3	4	4	2	2	4	19	4	4	4	3	1	4	4	5	29	4	5	3	4	4	4	4	4	3	31	1	4	2	3	4	3	17	96
5	3	5	5	5	4	5	27	4	5	4	4	3	5	5	5	35	5	5	2	3	4	2	5	5	31	5	5	5	4	4	5	28	121	
6	3	5	5	4	5	4	26	3	4	4	5	2	4	5	4	31	5	5	5	5	4	5	3	4	36	4	4	4	3	3	5	23	116	
7	3	5	4	4	4	4	24	3	2	4	5	3	4	4	5	30	5	5	5	5	4	4	5	5	38	5	4	4	4	4	4	5	26	118
8	5	4	4	4	3	3	23	3	4	4	3	4	4	5	4	31	5	5	3	4	4	3	3	3	30	3	4	4	4	4	3	22	106	
9	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	4	3	2	5	5	5	4	33	5	5	5	5	4	4	28	123	
10	5	5	4	4	4	4	26	5	3	4	4	1	5	4	4	30	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	5	5	4	4	27	121	
11	4	4	5	4	4	3	24	3	5	3	4	3	5	5	5	33	5	5	5	2	4	3	5	5	34	5	5	4	5	5	5	29	120	
12	3	5	3	4	3	5	23	4	5	4	4	3	4	4	5	33	5	4	3	1	5	4	5	5	32	5	5	5	5	4	5	29	117	
13	4	5	4	5	4	5	27	5	4	4	5	3	5	5	5	36	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	4	5	29	130	
14	5	4	5	4	4	5	27	3	4	4	5	1	5	5	5	32	5	5	3	5	4	5	5	4	36	5	5	5	4	4	4	27	122	
15	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	5	5	33	5	5	4	3	5	5	5	5	37	5	5	5	4	4	4	27	122	
16	4	4	2	3	3	4	20	2	2	3	4	2	2	4	4	23	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	22	94	
17	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	4	2	3	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	123	
18	5	5	4	4	2	4	24	4	5	5	5	3	5	4	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	29	129	
19	3	3	2	3	2	2	15	3	3	4	4	3	5	4	5	31	5	5	5	4	4	4	3	5	35	4	5	5	5	3	4	26	107	
20	4	4	2	3	4	2	19	2	3	3	4	2	4	4	5	27	5	4	1	1	4	4	5	4	28	4	5	4	4	4	4	25	99	
21	5	5	5	4	4	5	28	4	4	4	5	2	5	5	5	34	5	5	5	3	5	3	4	5	35	4	5	5	5	4	5	28	125	
22	4	3	4	3	4	4	22	3	4	5	4	3	4	5	4	32	5	5	3	2	4	5	4	4	32	4	5	4	5	4	5	27	113	
23	4	5	3	5	5	5	27	2	5	3	5	2	5	5	5	32	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	30	125	
24	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	4	24	5	4	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	4	3	18	84	
25	2	4	3	3	4	3	19	4	4	5	4	1	4	5	5	32	5	5	2	1	5	5	2	5	30	3	4	2	3	4	5	21	102	
26	4	4	3	4	4	4	23	5	3	5	4	2	5	5	5	34	5	5	2	3	5	4	3	5	32	4	5	5	5	4	4	27	116	
27	5	5	4	4	3	4	25	4	4	5	4	3	5	5	5	35	5	5	3	5	5	5	4	4	36	4	4	5	4	4	4	25	121	
28	3	5	3	5	3	5	24	5	5	4	4	4	3	4	4	33	5	4	3	3	3	2	5	5	30	4	5	4	5	5	5	28	115	
29	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	1	5	4	4	30	5	4	4	3	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	112	
30	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	5	4	4	4	33	5	3	4	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	122	
31	4	4	4	4	5	1	22	4	5	4	5	4	5	5	5	37	5	5	2	3	4	4	4	4	31	4	4	5	4	3	4	24	114	
32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	112	
33	5	5	4	4	4	4	26	5	3	4	4	1	5	4	4	30	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	5	5	4	4	27	121	
34	3	5	3	4	3	5	23	4	5	4	4	4	3	4	4	5	33	5	4	3	1	5	4	5	5	32	5	5	5	5	4	5	29	117
35	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	5	5	33	5	5	4	3	5	5	5	5	37	5	5	5	4	4	4	27	122	
36	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	5	35	5	4	2	3	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	123	
37	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	4	24	5	4	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	4	3	19	85	
38	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	5	4	4	4	33	5	3	4	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	122	
39	4	4	4	4	5	1	22	4	5	4	5	4	5	5	5	37	5	5	2	3	4	4	4	4	31	4	4	5	4	3	4	24	114	
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	112	
41	5	5	4	4	4	4	26	5	3	4	4	1	5	4	4	30	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	5	5	4	4	27	121	
42	3	5	3	4	3	5	23	4	5	4	4	3	4	4	5	33	5	4	3	1	5	4	5	5	32	5	5	5	5	5	4	5	29	117
43	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	4	5	33	5	5	4	3	5	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	27	122	
44	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	5	35	5	4	2	3	5	5	5	5	34	5	5	5	5	4	4	28	123	
45	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	3	4	24	5	4	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	4	3	19	85	
46	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	5	4	4	4	33	5	3	4	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	122	
47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	112	
48	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	5	4	4	4	33	5	3	4	3	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	122	
49	3	5	3	4	3	5	23	4	5	4	4	3	4	4	5	33	5	4	3	1	5	4	5	5	32	5	5	5	5	4	5	29	117	
50	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	4	5	33	5	5	4	3	5	5	5											

		Satisfacción de los representantes																													
		Calidez humana							Lenguaje claro y directo							Apoyo							Rapidez								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1		4	3	5	4	5	5	3	29	5	5	4	4	4	5	4	31	5	4	5	5	4	5	28	5	5	3	5	18	106	
2		4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	19	100	
3		4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	96	
4		4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	3	2	2	3	4	22	4	2	4	4	1	5	20	5	4	1	1	11	79	
5		5	1	4	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	4	5	3	5	26	4	3	3	3	13	101	
6		4	3	3	2	4	5	3	24	5	4	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	5	22	4	3	4	2	13	84	
7		5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	117	
8		3	4	4	3	3	4	3	24	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	4	13	81	
9		5	3	5	4	5	5	4	31	5	4	5	4	4	4	5	31	4	5	4	5	4	4	26	4	4	3	5	16	104	
10		4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	3	1	12	95	
11		4	3	5	5	5	5	3	30	5	5	3	3	3	4	3	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	3	2	15	100	
12		5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	4	3	5	23	5	5	2	2	14	99
13		4	3	5	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	5	30	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	3	17	102	
14		4	4	4	5	5	3	4	29	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	4	19	110	
15		4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	5	15	96	
16		4	3	4	4	3	3	3	24	5	4	4	4	4	4	3	28	3	2	3	4	3	3	18	2	2	2	4	10	80	
17		5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	5	17	106	
18		5	2	5	5	4	4	4	29	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	5	3	2	5	25	5	5	4	4	18	104	
19		4	3	4	4	3	4	4	26	5	3	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	5	5	26	5	3	3	2	13	91	
20		4	2	4	4	4	4	4	26	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	2	3	5	22	4	3	1	4	12	88	
21		5	2	5	5	4	5	5	31	5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	4	2	3	4	22	5	5	3	4	17	101	
22		4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	3	4	26	4	5	4	5	2	5	25	3	3	3	3	12	90	
23		5	2	5	5	4	5	5	31	5	4	3	5	4	5	4	30	5	5	3	5	1	5	24	5	2	2	2	11	96	
24		3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	73	
25		4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	4	4	3	3	4	26	3	3	4	5	5	5	25	4	2	1	3	10	86	
26		4	2	4	4	3	4	3	24	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	2	4	3	5	23	4	3	2	2	11	87	
27		4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	5	26	4	3	3	3	13	96	
28		5	3	5	2	3	2	4	24	3	5	5	5	4	5	4	31	4	3	3	4	4	5	23	4	5	3	3	15	93	
29		4	3	4	4	4	5	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	14	95	
30		4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	4	17	103	
31		4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	19	100	
32		4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	96	
33		4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	5	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	3	1	12	95	
34		5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	2	14	99	
35		4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	5	15	96	

36	5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	5	17	106
37	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	73
38	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	4	17	103
39	4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	19	100
40	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	96
41	4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	3	1	12	95
42	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	2	14	99
43	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	5	15	96
44	5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	5	17	106
45	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	12	73
46	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	4	17	103
47	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	96
48	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	4	17	103
49	5	3	5	5	5	5	5	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	2	14	99
50	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	5	15	96
51	4	3	5	4	5	5	3	29	5	5	4	4	4	5	4	31	5	4	5	5	4	5	28	5	5	3	5	18	106
52	4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	19	100
53	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	96
54	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	3	2	2	3	4	22	4	2	4	4	1	5	20	5	4	1	1	11	79
55	5	1	4	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	4	5	3	5	26	4	3	3	3	13	101
56	4	3	3	2	4	5	3	24	5	4	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	5	22	4	3	4	2	13	84
57	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	117
58	3	4	4	3	3	4	3	24	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	4	13	81
59	5	3	5	4	5	5	4	31	5	4	5	4	4	4	5	31	4	5	4	5	4	4	26	4	4	3	5	16	104
60	4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	3	1	12	95
61	4	3	5	5	5	5	3	30	5	5	3	3	3	4	3	26	4	5	5	5	5	5	29	5	5	3	2	15	100
62	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	2	14	99
63	4	3	5	5	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	5	30	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	3	17	102
64	4	4	4	5	5	3	4	29	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	4	19	110
65	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	5	15	96
66	4	3	4	4	3	3	3	24	5	4	4	4	4	4	3	28	3	2	3	4	3	3	18	2	2	2	4	10	80
67	5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	5	17	106
68	5	2	5	5	4	4	4	29	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	5	3	2	5	25	5	5	4	4	18	104
69	4	3	4	4	3	4	4	26	5	3	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	5	5	26	5	3	3	2	13	91
70	4	2	4	4	4	4	4	26	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	2	3	5	22	4	3	1	4	12	88

71	5	2	5	5	4	5	5	31	5	4	4	5	5	4	4	31	5	4	4	2	3	4	22	5	5	3	4	17	101
72	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	3	4	26	4	5	4	5	2	5	25	3	3	3	12	90	
73	5	2	5	5	4	5	5	31	5	4	3	5	4	5	4	30	5	5	3	5	1	5	24	5	2	2	11	96	
74	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	12	73	
75	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	4	4	3	3	4	26	3	3	4	5	5	5	25	4	2	1	10	86	
76	4	2	4	4	3	4	3	24	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	2	4	3	5	23	4	3	2	11	87	
77	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	5	26	4	3	3	13	96	
78	5	3	5	2	3	2	4	24	3	5	5	5	4	5	4	31	4	3	3	4	4	5	23	4	5	3	15	93	
79	4	3	4	4	4	5	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	14	95	
80	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	17	103	
81	4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	19	100	
82	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	16	96	
83	4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	1	12	95	
84	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	14	99	
85	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	15	96	
86	5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	17	106	
87	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	12	73	
88	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	17	103	
89	4	3	4	3	4	5	3	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	19	100	
90	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	16	96	
91	4	3	5	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	31	4	5	4	4	2	5	24	5	3	1	12	95	
92	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	14	99	
93	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	15	96	
94	5	2	5	4	5	5	5	31	5	5	4	3	4	5	4	30	5	5	4	5	4	5	28	4	5	3	17	106	
95	3	2	3	3	3	4	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	12	73	
96	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	17	103	
97	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	16	96	
98	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	3	3	5	25	4	5	4	17	103	
99	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	5	4	5	3	5	30	4	5	2	4	3	5	23	5	5	2	14	99	
100	4	3	4	4	2	4	5	26	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	4	3	5	26	4	3	3	15	96	